



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“GESTIÓN DE PROCESOS DEL ÁREA DE
CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA MEJORAR LA
RECAUDACIÓN EN COMPAÑÍA NACIONAL DE
CHOCOLATES DE PERU S.A. LIMA 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Contador Público

Autor:

Bach. Betty Ruth Huaman Quispe

Asesor:

Mg. Miller Edu Vizcarra Roman

Lima – Perú
2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **Betty Ruth Huaman Quispe**, denominada:

**“GESTIÓN DE PROCESOS DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA
MEJORAR LA RECAUDACIÓN EN COMPAÑÍA NACIONAL DE CHOCOLATES
DE PERU S.A. LIMA 2017 ”**

Mg. Miller Edu Vizcarra Roman
ASESOR

Mg. CPC. Ruperto Hernan Arias Fratelli
JURADO
PRESIDENTE

Mg. Fredy Balwin Macavilca Capcha
JURADO

Mg. Gonzalo Gonzales Castro
JURADO

DEDICATORIA

Todo este tiempo de investigación se lo dedico a mi familia, en especial a mis hijos y esposo, por su paciencia, por saber escucharme. A toda mi familia en especial a mi madre por saber esperarme, y decir a todos que nunca es tarde para lograr nuestros sueños, a pesar de las adversidades que podamos tener. Dios siempre está con nosotros y nos ayuda a tener las fuerzas para continuar con todo lo que nos propongamos

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitir que pueda disfrutar cada día con todos los que me rodean, agradecerle por permitir terminar con éxito uno de mis objetivos, con El todo se puede.

A mi Alma Mater Universidad Privada del Norte, por aceptarme y brindarme las facilidades para lograr concluir con éxito lo propuesto. Agradecer a todos los profesores que tuvieron la paciencia de enseñar todo lo que sé y poder aplicarlo en lo profesional y personal. A todos mis amigos, compañeros de la universidad, que crecimos como familia, y compartimos anécdotas inolvidables para toda la vida, a todos los que pudieron brindarme el apoyo para lograr realizar el presente trabajo. Agradecida por siempre.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	41
CAPÍTULO III. RESULTADOS	45
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	57
REFERENCIAS.....	62
ANEXOS.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 CÓDIGO DE ÉTICA EN LA COBRANZA	24
TABLA 2 CANAL POR CLIENTE	46
TABLA 3 POLÍTICA DE COBRANZA	47
TABLA 4 TÉRMINOS A CONSIDERAR CRÉDITO	48
TABLA 5 ACTITUD A DIFERENCIAR POR CADA DEUDOR ((MORALES CASTRO & MORALES CASTRO, 2014)	49
TABLA 6 RATIO LIQUIDEZ 1ER TRIMESTRE.....	50
TABLA 7 RATIO LIQUIDEZ 2DO TRIMESTRE	51
TABLA 8 RATIO PRUEBA ACIDA 1ER TRIMESTRE	52
TABLA 9 RATIO PRUEBA ACIDA 2DO TRIMESTRE.....	53
TABLA 10 RATIO DE PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA 1ER TRIMESTRE.....	54
TABLA 11 RATIO DE PERIODO DE PROMEDIO DE COBRANZA 2DO TRIMESTRE	55
TABLA 12 IDENTIFICACIÓN DE GARANTÍAS	56
TABLA 13 MANUAL DE POLÍTICAS DEL GRUPO NUTRESA	75

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 CICLO DE GESTIÓN	19
FIGURA 2 PROCESOS.....	19
FIGURA 3 REQUISITOS BÁSICOS DE UN PROCESO	20
FIGURA 4 GESTIÓN DE PROCESOS	20
FIGURA 5 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	27
FIGURA 6 LAS 5 C DEL CRÉDITO	33
FIGURA 7 CONSULTA EN PORTAL DE EXPERIAN PERÚ	48
FIGURA 8 RATIO LIQUIDEZ 1ER TRIMESTRE	50
FIGURA 9 RATIO LIQUIDEZ 2DO TRIMESTRE.....	51
FIGURA 10 RATIO PRUEBA ACIDA 1ER TRIMESTRE	52
FIGURA 11 RATIO PRUEBA ACIDA 2DO TRIMESTRE	53
FIGURA 12 DE PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA 1ER TRIMESTRE.....	54
FIGURA 13 RATIO DE PERIODO DE PROMEDIO DE COBRANZA 2DO TRIMESTRE	55
FIGURA 14 REGISTRO Y CONTROL MODULO DE FACTURAS.....	76
FIGURA 15 REGISTRO Y CARGA – SBS	76
FIGURA 16 CONTROL DE ENDEUDAMIENTO	77
FIGURA 17 PORTAL DE RECAUDO	77
FIGURA 18 REGISTRO Y CARGA - HISTÓRICO	78
FIGURA 19 PORTAL DE CONCILIACIÓN	78

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es desarrollado para lograr contribuir en la gestión de procesos del área de crédito y cobranza con el objetivo de mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú SA, La buena gestión de un proceso relacionado a las cobranzas se verá reflejado en su recaudación. El manejo correcto y conocer las políticas, el ser auditados por un control interno, llevar el manejo adecuado de las documentación y lograr también implementar aplicativos por el intranet, permite que se optimicen la gestión de los procesos. Todo ello permitirá tener una mejora en la recuperación de las cuentas por cobrar, por lo tanto el implementar acciones de cobranzas, aplicar indicadores de financiamiento, se lograra determinar quiénes son los clientes que se debe de trabajar con cautela para minimizar los riesgos de las cuentas incobrables y tener presente que el mayor riesgo es saber identificar los estados de disponibilidad de lo recaudado.

ABSTRACT

The present research work is developed to contribute to the process management of the credit and collection area with the objective of improving the collection in Compañía Nacional de Chocolates de Perú SA, The good management of a process related to collections will be reflected in its collection. The correct management and knowledge of the policies, being audited by an internal control, carrying out the proper handling of the documentation and also achieving implementation of the intranet applications, allows the management of the processes to be optimized. All this will allow an improvement in the recovery of accounts receivable, therefore, implementing collection actions, applying financing indicators, it will be possible to determine who are the clients that should work with caution to minimize the risks of the accounts uncollectable and keep in mind that the greatest risk is knowing how to identify the availability states of the collected.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Para el análisis de las cuentas por cobrar de la Compañía Nacional de Chocolates de Perú SA, fue necesaria la revisión de la gestión de procesos que se maneja, se revisaron las políticas de crédito, procedimientos en la recaudación y los manuales internos.

El retraso de la recaudación de las cobranzas afecta a la liquidez de la compañía, para ello la empresa debe presentar un plan adecuado para el manejo de las cobranzas y esto garantice las ventas ya realizadas. Los problemas económicos los afronta el responsable de la Gerencia de Finanzas, quien deberá aplicar políticas y poder superar las dificultades presentadas en su momento.

Las proyecciones financieras son evaluados por nuestra casa matriz que está en Colombia, ellos podrán evaluar y conocer los posibles escenarios del crecimiento de la situación de la liquidez de la compañía, tal es así como el estado de flujo de efectivo por nuestro lado medimos y gestionamos a la brevedad la morosidad que se pueda tener.

Es por ello, que se debe tener una buena gestión de procesos que nos permita mejorar el desempeño en la gestión de la recaudación, ser prudentes en las tomas de las decisiones y tener la certeza de poder cumplir con los compromisos que se deba realizar. Los problemas de liquidez deben ser resueltos a la brevedad en un corto plazo ya que estos resultados afectaran a todo el negocio.

1.1.1. Antecedentes Nacionales

(Aguilar Pinedo, 2013) Presento la siguiente Tesis: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONTRATISTA CORPORACIÓN PETROLERAS.A.C. - AÑO 2012, El autor nos manifiesta que por falta de determinación en las proyecciones financieras y presupuestales sería arriesgado asumir compromisos irresponsablemente y no cumplirlos.

(Lizárraga Vergaray, 2010), presento la Tesis con el título de investigación: GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO DE LAS EMPRESAS DE FABRICACIÓN DE PLÁSTICO DEL DISTRITO DE ATE, donde nos manifiesta lo siguiente: “Una adecuada gestión de cuentas por cobrar se convierte en una necesidad para las empresas, pues de ello dependerá mantener niveles apropiados de fondos líquidos para enfrentar las necesidades financieras.

(Paucar Mendonza & Rodríguez Alvarado, 2015) presento la Tesis con el tema de investigación: LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y DE COBRANZA Y LA MEJORA DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA INGENIERÍA EN MANTENIMIENTO Y SANITIZACIÓN S.A. EN TRUJILLO, 2015”, donde llegan a la siguiente conclusión:

Los servicios que brindan no deben afectar su solvencia económica de la empresa Ingeniería en Mantenimiento y Sanitización S.A. Ya que las continuas rectificaciones que realizan en su facturación, afectan a su calidad de sus servicios y estas afectan a las cobranzas, es por ello que optan en la optimización de sus procesos y la mejora de su situación económica. Implementan procesos operativos para sus cobranzas inadecuadas. Diseñando: formatos, requerimientos, orden de compra, acta de conformidad y un formato virtual donde les recuerde lo que tienen por cobrar.

(Vazallo Veneros & Rodriguez Malaver, 2010) En su tesis "IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGOOPERATIVO EN LOS PROCESOS DE CREDITOS Y COBRANZASY SU IMPACTO EN LA EFICIENCIA DE LAS OPERACIONESDE LA EMPRESA CARROCERÍAS CONTINENTAL SAC", nos manifiesta que para lograr la mejora de sus procesos y sus sistema de administración utilizaron la herramienta de Auditoria Operativa, es decir aplicaron la metodología de administración de riesgos –COSO ERM (Comité de organización de gestión de riesgos corporativos), cuadros analíticos e indicadores de eficiencia operativa.

(Maicelo Díaz & Rodriguez Romero, 2013) Presentaron la tesis: GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓNEN LA CIUDAD DE HUACHO,

Manifiestan que es necesario establecer mecanismos de control, planificar recursos presupuestales, gestionar plan de cobranzas, capacitar y actualizar los métodos de trabajo, para que permita un mejor efecto en su rentabilidad.

(Vásquez Flores, 2013) Presento la tesis ANÁLISIS, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DERECAUDACIÓN DE DEUDAS, el autor nos dice que encontraron desactualizado el estado de la cartera, para ello tuvieron que implementar un sistema que administre la cartera de clientes y se considere aplicaciones web para que pueda ser accesible a la información.

(Llanos Pérez, 2013) en la tesis que presenta "AUDITORIA OPERATIVA Y LA MEJORA EN EL DESEMPEÑO DE LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS Y EJECUCIÓN DE GASTOS EN LA CÁMARA DE COMERCIO Y PRODUCCIÓN LA LIBERTAD, nos mencionan que al aplicar el informe de auditoría operativa estarían mejorando su sistema de archivamiento y su sistema contable.

(Castro Miranda, 2015) el autor de la tesis de POLÍTICA DE COBRANZA Y SU EFECTO EN EL RECONOCIMIENTO Y MEDICION DE INGRESOS SEGÚN LA NORMA INTERNACIONAL DE CONTABILIDAD 18, INGRESOS ORDINARIOS, EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS GENERALES JOSELITO SAC, manifiesta que se puede reconocer los ingresos

por la mejora que se da en la aplicación de políticas implementadas para una cobranza más ordenada, de esta manera logran tener una medición de sus servicios brindados con beneficios futuros.

(Sebastian Pérez, 2016) El autor de la tesis "PROPUESTA DE UN PLAN DE GESTION DE COBRANZA PARA GENERAR LIQUIDEZ EN LA EDPYME MARCIMEX S.A. PROVINCIA DE TRUJILLO", asegura que tener los procesos previos para la cobranza se lograría una gestión efectiva y oportuna, el haber aplicado técnicas de recolección de información y políticas de créditos.

(Uceda Davalos & Villacorta Bacalla, 2014) en la presente tesis de LAS POLÍTICAS DE VENTAS AL CRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA IMPORT EXPORT YOMAR E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE LIMA PERIODO 2013, determinan que la morosidad es consecuencia del incumplimiento de requisitos normados en las políticas de créditos establecidos por la empresa y que se debe exigir a todos los clientes los requisitos establecidos ya que las ventas realizadas al crédito es de un 66% y al contado solo es el 34%, de tener falta de liquidez esto afectaría las moras a pagar con entidades financieras y con terceros.

1.1.2. Antecedentes Internacional

(Caiza Chango, 2015) Presenta la tesis con el tema: MODELO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PAKARYMUY" LTDA AGENCIA PELILEO, nos menciona la falta de políticas, procedimientos para las cobranzas, los criterios que deben considerar para su negociación y el no tener el control de la morosidad de su cartera, por lo tanto su objetivo es elaborar un modelo de gestión para las cobranzas.

(Gutiérrez Cevallos, 2015) Nos presenta el tema de investigación "GESTIÓN DE COBRANZA Y LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN POPULAR LTDA.", el autor nos manifiesta que al optimizar sus recursos tanto humanos, materiales y financieros podrá motivar al área de créditos y cobranzas en mejorar su reglamento interno, políticas y procedimiento ya que vienen presentando una mala gestión en las cobranzas y como resultado moras en su liquidez.

(Chazi Rodriguez, 2016) Brinda su Tesis con el tema de "MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE FACTURACIÓN Y COBRANZA EN ROCALVI S.A.", la cual manifiesta que el control interno, las políticas y procedimientos logran que mejore la rentabilidad del negocio.

(Mendoza Espinoza, 2015) El autor de la tesis MODELO DE CRÉDITO/COBRANZAS Y GESTION FINANCIERA DE ALMACÉN TRES ELEFANTES FRANQUICIADO DE DISENSA EN EK CANTÓN QUININDÉ PROV. DE ESMERALDAS. Nos menciona lo siguientes: ellos proponen aplicar el modelo de crédito y cobranza para mejorar las políticas existentes para tener el control oportuno de las cuentas por cobrar.

(Armijos Loaiza & Oña Muñoz, 2015) la presente tesis MODELO DE GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA PARARECUPERAR CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE LOS BANCOS Y SUS TRES AGENCIASQUE LA INTEGRAN. Nos comentan que no poseer procesos definidos para la recaudación se estaría causando un problema en los resultados, por ello aplican en su desenvolvimiento con el FODA de esta manera optimiza el cobro de sus obligaciones.

(Chiluza Rodríguez, 2011) el autor presenta la tesis "LA RECAUDACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA FREVI DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERÍODO 2011." El autor propone desarrollar políticas, procesos y procedimientos de créditos y cobranzas con eficiencia y eficacia para que pueda tomar buenas decisiones y optimizar los recursos de la empresa.

(Barrezueta Huayamave & Ramos Macias, 2013) nos presenta la siguiente tesis: "ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE CRÉDITO Y COBRANZAS APLICANDO MÉTODOS DE CALIDAD CON LA FINALIDAD DE DISMINUIR EL ÍNDICE DE INCOBRABILIDAD DE UNA INSTITUCIÓN QUE OTORGA CRÉDITO EDUCATIVO UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL" en ello nos menciona que se debe realizar un diseño de auditoría en los procesos de las cobranzas, para hallar las falencias y poder realizar las correcciones necesarias.

(Castillo Benavides, 2015)El autor manifiesta en la tesis: PROPUESTA DE MEJORA EN EL ÁREA DE COBRANZAS PARA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA CASO: ACTUARIA CONSULTORES CÍA. LTDA. Que toda empresa se ve con la necesidad de mejorar la gestión de procesos de las cobranzas y con ello llegar al objetivo de su gerencia.

(Rivadeneira Jaramillo, 2012) la presente tesis de "IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS PARA MEJORAR EL CONTROL DE LA CARTERA POR COBRARDE LADISTRIBUIDORA DISMAREX, DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS DURANTE EL PERIÓDO MAYO-DICIEMBRE, AÑO 2011." Manifiesta que es de importancia tener claro las políticas y las reglas de los créditos que se otorga, ya que se detecto fraudes que ocasionaban perdidas, también se observo que solo realizaban análisis de la antigüedad de la cartera.

(González & Vera, 2013) el autor presenta la tesis INCIDENCIA DE LA GESTION DE LAS CUENTAS PORCOBRAR EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA HIERROS SAN FELIX CA, PERIODO 2011. Donde nos comenta que su principal objetivo es determinar la posición económica financiera de la empresa para ello su investigación se da en poder identificar la falta de liquidez y malas políticas financieras aplicadas.

1.1.3. Bases Teóricas

1.1.3.1. Variable Independiente: Gestión de Proceso

- **Gestión**

(Maldonado, 2018)El concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

- **Ciclo de Gestión**

(Pérez Fernández de Velasco, 2004)El concepto de gestión lleva asociada la idea de acción para que los objetivos fijados se cumplan. Los elementos necesarios para gestionar algo se resumen en el grafico del Ciclo de la Gestión.

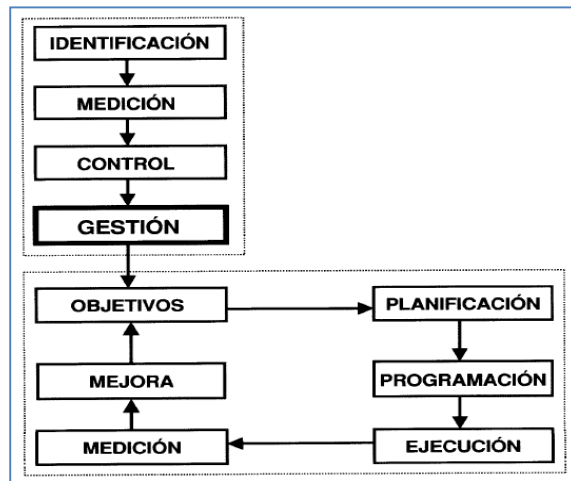


Figura 1 Ciclo de Gestión

- **Procesos**

(Maldonado, 2018) Un proceso puede ser definido como un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que, a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas también de materiales o información con valor añadido. Los procesos deben estar correctamente gestionados empleando distintas herramientas de la gestión de procesos.

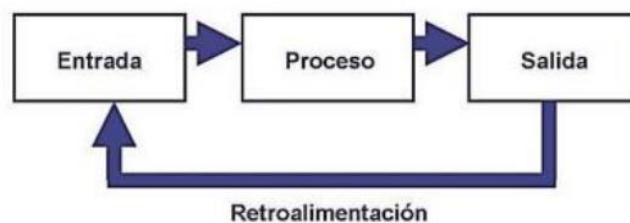


Figura 2 Procesos

- **Requisitos básicos de un proceso**

Todos los procesos deben tener un responsable designado que asegure su cumplimiento y eficacia continuados. Todos los procesos claves y relevantes tienen que ser capaces de satisfacer los ciclos PDCA del siguiente gráfico.

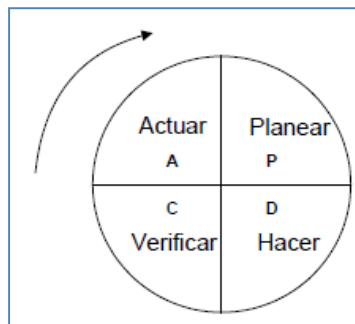


Figura 3 Requisitos básicos de un proceso

- **Gestión de Procesos:**

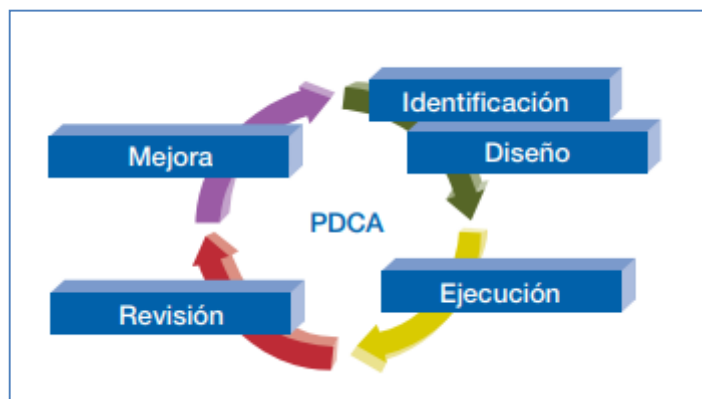


Figura 4 Gestión de Procesos

Algunos autores definen lo siguiente:

(Bravo Carrasco, 2011) La **gestión de procesos** es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar,

formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores. Sin pretender agotar el tema, porque la gestión de procesos es todavía una disciplina en formación. El gran objetivo de la gestión de procesos es aumentar la productividad en las organizaciones. Productividad considera la eficiencia y agregar valor para cliente. En una organización con los procesos bien gestionados, se pueden observar las siguientes prácticas:

- Consideran en primer lugar al cliente.
- Tienen en cuenta la finalidad, el para qué de su existencia y del esfuerzo de obtener grandes resultados.
- Satisfacen las necesidades de los clientes internos, tales como la dirección, los participantes del proceso y los usuarios.
- Los participantes de los procesos están sensibilizados, comprometidos, entrenados, motivados y empoderados.

(Maldonado J. A., 2015) La herramienta que permite llevar a cabo esta reorientación en la administración del negocio es la **Gestión por Procesos**, la cual se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos causa-efecto. El objetivo de la Gestión por Procesos es asegurar que todos los procesos de una

Organización se desarrollan de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general).

(Zaratiegui, 1999) Los procesos son el elemento más apreciado, y utilizado de forma más general, en los modelos de gestión de organizaciones, sobre todo en las empresas que toman la calidad total como base de su estrategia. Este interés por los procesos ha originado gran cantidad de herramientas y técnicas relacionadas tanto con la gestión de los propios procesos como con la gestión basada en los mismos. **La gestión de procesos** se basa en las herramientas de mejora, popularizadas por los resultados obtenidos por empresas japonesas, generalmente integradas en el "método sistemático" o científico de mejora de procesos. Entre los modelos de gestión de empresa basados en los procesos se explican, por su aceptación tan amplia, el Mapa de procesos y el Cuadro de Mando Integral.

1.1.3.2. Variable Dependiente: Recaudación

- **Cobranza**

(Morales Castro & Morales Castro, 2014) Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, para lo cual desarrolla las siguientes actividades.

1. Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su registro.
 2. Desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
 3. Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables.
 4. Supervisar y validar las notas de crédito de acuerdo con la normatividad aplicable.
 5. Controlar y custodiar los documentos que correspondan al departamento.
 6. Informar a las áreas de ventas y distribución sobre el comportamiento del estatus de los clientes en el pago de sus créditos.
 7. Programar, controlar y supervisar las actividades de los cobradores adscritos al departamento.
 8. Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados y concesionarios.
 9. Informar a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general y demás.
- **La importancia de la cobranza en las finanzas empresariales**

(Morales Castro & Morales Castro, 2014) Cabe destacar en forma especial que la productividad de un negocio, y en muchos casos su éxito o fracaso, puede verse determinada por la eficiencia con que recupere sus cuentas por cobrar. Por ello, la gerencia debe asegurarse que la función de cobranza se centre en un individuo o en un departamento particular de la organización,

que produzca los resultados más efectivos.” Sobre todo en el caso de las compañías que tienen como cliente a grandes empresas, que constituyen la mayor parte de sus ventas.

El código de ética establece: procedimiento de cobros, horarios y formas de cobro, Respeto a la dignidad de los deudores, estableciendo que debe prevalecer el propósito de negociar el pago, no amenazar o molestar.

Deben	No deben
<ul style="list-style-type: none"> • Identificarse. • Negociar el pago de las deudas. • Documentar por escrito los compromisos adquiridos, debiendo constar la rúbrica de ambas partes. • Proporcionar el escrito de finiquito o de liquidación de adeudo que haga constar el pago realizado. • Ayudar a los deudores a encontrar una solución a su problemática financiera, para el cumplimiento de su adeudo. • Proporcionar, a petición del deudor, toda la información sobre la integración de su saldo. • Recibir quejas, comentarios o sugerencias de los deudores, e informar el resultado al interesado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el requerimiento de pago a menores de edad o a personas de la tercera edad. • Llamar en horarios inadecuados, antes de las 6 de la mañana y después de las 11 de la noche. • Utilizar un lenguaje obsceno o palabras altisonantes. • Hacer publicaciones de algún tipo, en las que se refiera la negativa de los pagos de deudores. • Ostentarse como representantes de órganos judiciales u otra autoridad. • Amenazar a los usuarios con penas privativas de la libertad. • Incrementar las deudas con cargos no autorizados por las leyes de la materia. • Utilizar papelería que simule instrumentos legales.
Fuente: http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/empresas_cobranza/codigo_etica.pdf	

Tabla 1 Código de ética en la cobranza

• Recaudar

El concepto de **recaudación** significa en términos generales el acto de juntar algo, recolectar elementos u objetos con un fin específico. En términos más acotados, la palabra recaudación se usa en la mayoría de los casos para hacer referencia al acto de juntar elementos monetarios ya sean en forma de billetes, monedas u otros con el fin de ponerlos a disponibilidad

del gobernante de turno, quien deberá administrarlos en nombre del pueblo.

(Definición ABC » Economía » Recaudación, 2017)

En la contabilidad de una empresa la función de recaudación de efectivo es la que tiene como finalidad cobrar los pagos pendientes. Se trata del hecho de obtener dinero en efectivo de una empresa o de una persona a la que se le han emitido una o más facturas. (Recaudación de efectivo, 2017)

En contabilidad, el significado es el mismo, el recaudo es el acopio de recursos monetarios. Aunque en general en todo el sentido de la palabra signifique juntar todo tipo de recursos, monetario, bienes, etc, contablemente se refiere sólo a la parte de recolección de dinero de la empresa, motivo por el que se le dice recaudo de cartera. Y con el concepto de cartera se define las deudas de los clientes de una empresa, deudas provenientes de las ventas que se hacen ya sea a crédito o efectivo, según lo disponga el cliente y llegue en acuerdo con el vendedor o empresa.(Ruiz, 2018)

- **Clientes**

(Morales Castro & Morales Castro, 2014) Es importante conocer a los clientes de la empresa, sus hábitos de compra, que estímulos los hacen reaccionar, y además que factores sirven para medir riesgo y de qué manera se pueden evitar. También deben conocerse los datos de la situación

crediticia de cada cliente, como es el caso de los créditos otorgados, los montos, la antigüedad de los saldos vencidos, la situación de las deudas (si están al corriente o retrasados y por cuánto tiempo), tasas de interés, periodos de gracia, condiciones especiales de entrega, etc. A partir de esta información se deben estudiar las tendencias de comportamiento de los clientes y de las deudas, para así establecer las medidas adecuadas con cada cliente.

Tipo de Clientes

1. Clientes que malinterpretan las condiciones.
2. Clientes que pasan por alto sus cuentas por negligencia o métodos de trabajo deficientes.
3. Clientes que descuidan las fechas de vencimiento por lo reducido de la cuenta.
4. Clientes que temporalmente se atrasan, pero generalmente pagan a tiempo.
5. Clientes que temporalmente se atrasan por las condiciones locales del negocio.
6. Clientes que siempre se atrasan.
7. Clientes que podrían pagar puntualmente pero descuidan las fechas de vencimiento porque piensan que es más provechoso para ellos utilizar el dinero del acreedor que el propio.
8. Clientes que se han sobre extendido a sí mismos.
9. Clientes que tienen descuentos no ganados.

10. Clientes que están al borde de la insolvencia o que son en realidad insolventes.

11. Clientes que deliberadamente cometen fraude.

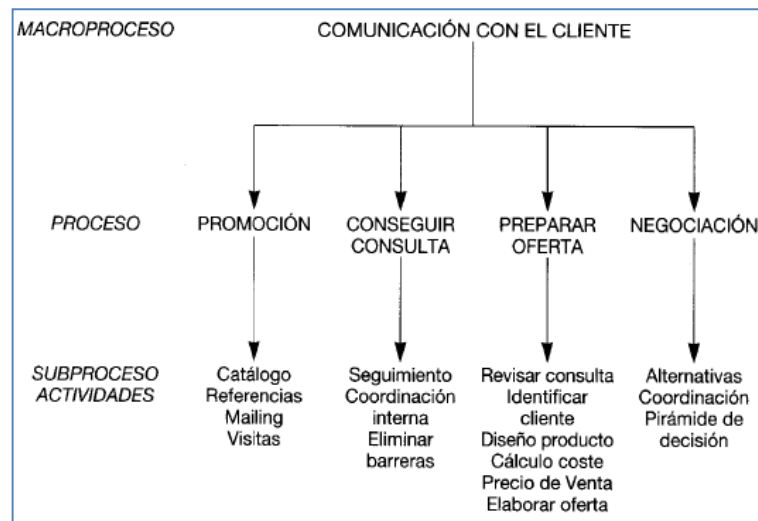


Figura 5 Comunicación con el cliente

- **Fases de la cobranza**

(Morales Castro & Morales Castro, 2014), Las fases que se considera:

1. Prevención: son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de clientes morosos.

2. Cobranza: son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aun la empresa desea continuar su relación de

negocio con el cliente, dado que aun existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.

3. Recuperación: acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagaran los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo.

4. Extinción: son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes.

- **Etapas del sistema de cobranza**

(Morales Castro & Morales Castro, 2014), las primeras etapas tienen actividades con un costo bajo y tratan al cliente con gentileza para conservar su buena voluntad, en contraste con las últimas etapas, las acciones que se emprenden en cierto modo son mas incisivas, pueden ser mas rápidas y, por tanto, tienden a colocar al deudor que no quiere pagar en clasificaciones que ameritan acciones drásticas o legales. Las cuentas vencidas y no pagadas ocurren por diversas razones, y estas requieren diferentes procedimientos y técnicas. Según Robert H. Cole es posible dividir un sistema general de cobranzas en cuatro etapas, describiendo en cada etapa la clase de esfuerzo que se hace con el cliente para que cumpla con los pagos del crédito y que caracterizan a cada una, es así que pueden establecerse:

1. Etapa de rutina impersonal

En esta etapa es en donde se hace la clasificación de los deudores, específicamente para aquellos clientes que no pagaron en las fechas que tenían la obligación de saldar el crédito de manera parcial o total.

2. Etapa de exhortaciones impersonales

En esta etapa, los modelos de carta que se usan ya no son del tipo impersonal rutinario, en estos casos ya asumen más bien el carácter de exhortación. Si los avisos suaves en la primera etapa no lograron que el deudor pagara el crédito, entonces lo recomendable es usar medios más enérgicos para lograr el pago del crédito.

3. Etapa de exhortaciones personales

Los deudores se caracterizan porque se han sobregirado, eventualmente se vuelven insolventes (y que pueden acudir a la quiebra), han sufrido algún accidente o infortunio (como un siniestro, robo, etc.); algunos son defraudadores habituales con el propósito de nunca pagar y que creen que el importe del adeudo es incorrecto y discuten como se encuentra la factura.

4. Etapa de acción drástica o legal

En esta etapa se identifica si el deudor posee bienes propios antes de emprender cualquier acción legal.

- **Tipos de Cobranzas**

(Morales Castro & Morales Castro, 2014), los tipos de cobranza existentes en las empresas generalmente son los Siguientes:

1. Cobranza normal: Se realiza por los medios tradicionales de pago, entre los mecanismos que se usan se encuentra la emisión del estado de cuenta o factura al momento que se recibe el pago convencional, con lo cual el cliente se informa de la evolución de su crédito.
2. Cobranza preventiva: Esta cobranza deberá ser atendida en primera instancia vía telefónica y aquellos clientes con los que no se haya podido establecer contacto por la razón que sea, de hecho deberán ser entrevistados en su domicilio por el visitador de la zona.
3. Cobranza administrativa: La cartera de clientes debe ser segmentada y priorizada para distribuirla equitativamente entre los gestores de recuperación de crédito. Es necesario calendarizar y definir el seguimiento adecuado para el caso, así como la emisión y envío de cartas, oficios y reportes con la finalidad de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes.
4. Cobranza domiciliaria: la visita domiciliaria se hace necesaria para definir el proceso de cobranza que se deberá seguir como consecuencia del atraso. Esta cobranza se sugiere que sea atendida por un corresponsal y su gestor correspondiente

5. Cobranza extrajudicial: Se ejecuta para todas aquellas cuentas vencidas, donde quizá se ha aplicado algún tipo de gestión de cobranza anteriormente y sus resultados han sido infructuosos.

6. Cobranza prejudicial: el acreedor busca persuadir al deudor para que cumpla con sus obligaciones y de esta forma evitar un juicio. Además de que estos gastos son cobrados al deudor bajo el rubro de gastos de cobranza.

7. Cobranza judicial: El acreedor inicia el trámite ante los tribunales de justicia correspondientes para que a través de un juicio se dicte la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza. Si el deudor no paga conforme al dictamen del juicio, el juez puede determinar otras acciones como: el embargo judicial de los bienes del deudor, la liquidación de las garantías entregadas (hipotecas, prendas, etc.) La cobranza de pagos retrasados representa mayores problemas a la empresa, porque puede originar gastos adicionales que disminuyen las ganancias.

- **Solicitudes de ampliación a plazos**

(Morales Castro & Morales Castro, 2014) Muchas empresas, al conceder la solicitud de ampliación del pago de su saldo, formalizan el convenio por medio de un pagare. El documento, además de brindar mayor protección a la cuenta, deja fuera de discusiones cualquier posible desacuerdo respecto del monto adeudado o de la fecha de vencimiento. En la mayoría de los

casos el acreedor carga un interés al deudor, quien pagara su adeudo con más prontitud que si estuviera en cuenta abierta.

- **Cuentas por cobrar**

(Meza Vargas, 2007) Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa, así como las cuentas por cobrar que provienen de transacciones como prestamos a los empleados y las cuentas por cobrar que son de operaciones propias de la empresa, son aquellos que son deudas por venta de bienes o servicios a crédito. Normalmente las empresas venden al crédito a 30 o 60 días, pero estas cuentas no todos se llegan a cobrar de modo que se produce un incobrable.

- **El crédito y el financiamiento**

(Morales Castro & Morales Castro, 2014) En la vida económica y financiera, se entiende por crédito al contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. Se distingue del préstamo en que en este solo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que en el crédito se establece un máximo y se puede utilizar el porcentaje deseado. A la vez, el financiamiento se entiende como la cantidad de dinero necesaria para la realización de una actividad o proyecto de una persona, ente público o empresa. Puede hallarse en forma de recursos propios o ajenos.

- **El crédito y las empresas**

(Morales Castro & Morales Castro, 2014) Conceder un crédito significa, bien adelantar fondos, o bien otorgar un plazo para un pago exigible; por ello desde el punto de vista jurídico, el crédito puede considerarse como un préstamo o como una venta a plazos.

- **Las 5 c del crédito**

(Morales Castro & Morales Castro, 2014) Las 5 c del crédito contemplan los factores de riesgo que deberán ser evaluados al realizar un análisis de crédito.

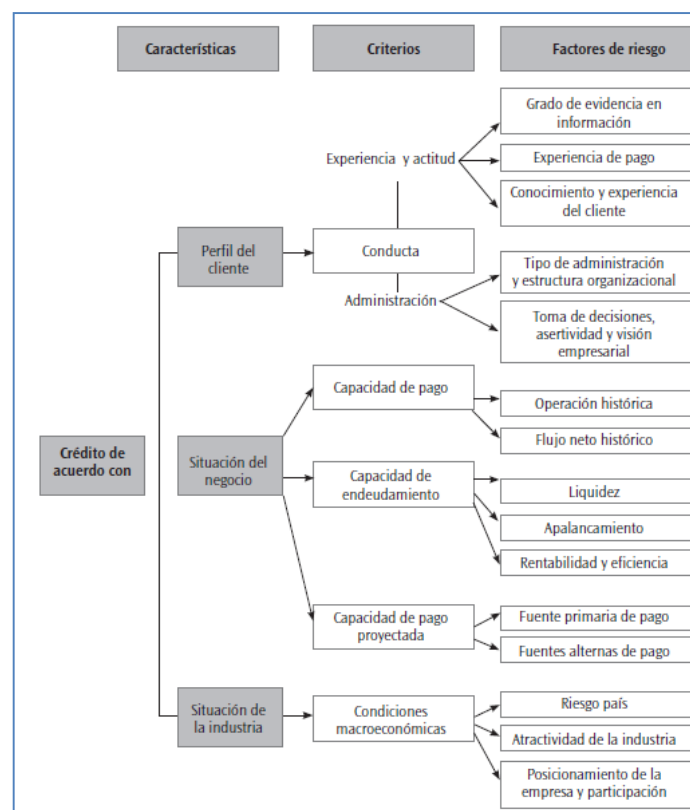


Figura 6 Las 5 c del crédito

- **Incobrables**

(Meza Vargas, 2007) Son aquellas cuentas que no se pudieron cobrar, a pesar de realizar todas las gestiones de cobro posible. El método a utilizar es la cuenta de provisión para cuentas incobrables se le llama método de estimación, pues cada vez que se realiza una venta al crédito o cada fin de mes se registra el gasto estimado por incobrables.

- **Control Interno**

(Martínez Laguna, 2000) El control interno es un proceso efectuado por el Consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables”.

- **Ratios**

(Aching Guzmán, 2005) Matemáticamente, un ratio es una razón, es decir, la relación entre dos números. Son un conjunto de índices, resultado de relacionar dos cuentas del Balance o del estado de Ganancias y Pérdidas. Los ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean éstos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc.

1. Análisis de liquidez

Miden la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas. Expresando solamente el manejo de las finanzas totales de la empresa, sino la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.

1.a) Ratio de liquidez general o razón corriente

El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar, valores de fácil negociación e inventarios. Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.

$$\text{LIQUIDEZ GENERAL} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

2.a) Ratio de prueba ácida

Es aquel indicador que al descartar del activo corriente cuentas que no son fácilmente realizables, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo. Los inventarios son excluidos del análisis porque son los activos menos líquidos y los más sujetos a pérdidas en caso de quiebra.

$$\text{PRUEBA ACIDA} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{INVENTARIOS}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

3.a) Ratio de liquidez de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son activos líquidos sólo en la medida en que puedan cobrarse en un tiempo prudente.

$$\text{PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA} = \frac{\text{CUENTAS POR COBRAR} \times \text{DIAS EN EL AÑO}}{\text{VENTAS ANUALES A CREDITO}} = \text{días}$$

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema Principal:

¿De qué manera la gestión de procesos del área de créditos y cobranzas mejora la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A Lima 2017?

1.2.2 Problema Específico:

¿De qué manera influye las técnicas de cobranzas en la gestión de procesos del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A Lima 2017?

¿De qué manera es útil presentar los reportes de ratios financieros en la gestión de procesos del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A Lima 2017?

¿Cómo influye el financiamiento al cliente en la gestión de procesos del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A Lima 2017?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la gestión de proceso del área de créditos y cobranzas, mejora la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A. Lima 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar si influyen las técnicas de cobranza en la gestión de procesos del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A Lima 2017.

Revisar si es útil el presentar reportes de ratios financieros para la gestión de proceso del área de créditos y cobranzas mejora la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A Lima 2017.

Determinar si el financiamiento al cliente en la gestión de procesos del área de créditos y cobranzas mejora la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A Lima 2017.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La gestión de procesos del área de créditos y cobranzas mejora la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A. Lima 2017.

1.4.2. Hipótesis específicas

Las técnicas de cobranza influyen en la gestión de procesos del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A. Lima 2017.

Los reportes de ratios financieros es útil en la gestión de proceso del área de créditos y cobranza para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A. Lima 2017.

El financiamiento al cliente influye en la gestión de procesos del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A Lima 2017.

1.5. Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión de Proceso	Según define Juan Bravo Carrasco (2011), La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.	La gestión de procesos, que la empresa establece para planear, hacer, verificar y actuar ya que con esta disciplina de gestión se logra tener procesos productivos en la organización.	Seguimientos de procesos	Identificación de políticas
				Elaborar planes de mejora
				Determinar actividades de procesos de evaluación
			Identificar debilidades en las cuentas por cobrar	Planificar fechas para el Control Interno
				Seguimiento de las morosidades
				Control de garantías
			Verificación y actualización de estado de deudores	Evaluar periódicamente ficha de clientes
				Actualización de datos tributarios del deudor con el área contable
				Optimizar la gestión de retorno de las facturas recepcionadas

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE DEPENDIENTE Recaudación	El recaudo es el acopio de recursos monetarios. Aunque en general en todo el sentido de la palabra signifique juntar todo tipo de recursos, monetario, bienes, etc, contablemente se refiere sólo a la parte de recolección de dinero de la empresa, motivo por el que se le dice recaudo de cartera. Y con el concepto de cartera se define las deudas de los clientes de una empresa, deudas provenientes de las ventas que se hacen ya sea a crédito o efectivo, según lo disponga el cliente y llegue en acuerdo con el vendedor o empresa. (Ruiz, 2018)	La recaudación es el proceso de recaudar (obtener o recibir dinero o recursos). Los métodos a mejorar el proceso se da al implementar acción de cobranzas por día, esto con lleva a fortalecer y optimizar el sistema de cobranzas.	recuperación del crédito	Financiamiento de créditos
				Descuentos para generar un pronto pago
				Entrega de estados de cuentas virtuales
			Técnicas de Cobranzas	Capacitar usuario responsable de las cobranzas
				Notificación de incumplimiento, visitas y llamadas telefónicas
				Citatorio de conciliación, aviso de protesto y retiro de la mercadería
			Analizar Indicadores Financieros	Ratios de Prueba ácida
				Ratio de Liquidez
				Periodo Promedio de Cobranza

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

- 2.1.1. **Cuasi-Experimentales**, (Ramírez, 1999) nos cometa lo siguiente: El término "cuasi-experimento" se refiere a diseños de investigación experimentales en los cuales los sujetos o grupos de sujetos de estudio no están asignados aleatoriamente. Los diseños cuasi-experimentales más usados siguen la misma lógica e involucran la comparación de los grupos de tratamiento y control como en las pruebas aleatorias.
- 2.1.2. **Correlacional**, según el autor (Salkind, 1998). Las investigaciones descriptiva e histórica proporcionan una imagen de los sucesos que están ocurriendo o que han ocurrido en el pasado. En muchos casos los investigadores desean ir más allá de la mera descripción para analizar la relación que podría existir entre ciertos sucesos. El tipo de investigación que con mayor probabilidad podría responder a preguntas acerca de la relación entre variables o sucesos se llama investigación correlacional.
- 2.1.3. **Descriptivo**, según el autor (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010) nos dice: tiene como objeto investigar la incidencia de las particularidades o niveles de una o más variables en una población. El método consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contexto, fenómenos, comunidades y así facilitar su descripción. Son estudios solamente descriptivos y cuando se establece la hipótesis, estas son también descriptivas.

2.2.Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1 Población

(Levin & Rubin, 1996) Define a una población, es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones".

La unidad a estudiar es al personal vinculado en la parte administrativa financiera la cual comprende de 21 personas que laboran en Compañía Nacional de Chocolates de Perú SA.

2.2.2 Muestra

(López, 2004) Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación.

La presente muestra de investigación será a los trabajadores del área de créditos y cobranzas (3 personas son gestores de cobranzas).

2.2.3 Métodos de análisis de datos

(Leon & Montero, 2003) Una vez que se haya recaudado los datos, sea esto a través de una técnica cualitativa, de un instrumento cualitativo o cuantitativo, se debe analizar la información o los datos obtenidos en el estudio. Este análisis se puede hacer de diversas maneras, todo dependerá del tipo de estudio o método que se aplicó y la técnica empleada. Se pueden hacer dos tipos de análisis, cualitativo o cuantitativo. Cualitativo Dentro de la metodología cualitativa se encuentra la Etnografía, Estudio de Casos y la Investigación acción. Una característica de los análisis cualitativos es que dado las técnicas que se emplean el análisis no es un proceso estandarizado, por lo

tanto las conclusiones pueden ser replicables, pero las operaciones para obtenerlos no lo son. "En estos estudios, a diferencia de los estudios cuantitativos se busca recaudar información sobre las peculiaridades de los sujetos estudiados. Así que su manera de trabajar es en no estructurar el modo en que se recoge los datos, independientemente de la técnica que se haya empleado".

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para establecer la técnica se considero lo siguientes instrumentos:

2.3.1 Entrevista

La técnica de la entrevista tiene como propósito recoger información sobre la Gestión de proceso del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A. Se realiza la entrevista a los 3 gestores encargados de la recaudación del área de créditos y cobranzas ya que ellos manejan toda la parte operativa.

2.3.2 Encuesta

Se procedió a elaborar una encuesta para los 3 gestores encargados de la recaudación del área de créditos y cobranzas. Este instrumento permite ampliar el conocimiento de cómo están procediendo en la gestión de procesos para mejorar la recaudación, permitirá conocer si el personal está dispuesto a ser capacitado y pueda aceptar cambios para la mejora en la recaudación de Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A. Lima 2017

2.3.3 Análisis de Datos

Con la recolección de los datos de los estados financieros y estados de resultados de los dos primeros trimestres del año 2017 se puede evaluar si la gestión de proceso del área de créditos y cobranzas mejora la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú SA Lima 2017

2.4. Procedimiento

En la presente investigación se analiza y recoleccional información de los estados financieros y los estados de resultados de enero a junio del 2017, la cual se hará las comparaciones trimestralmente, Los datos obtenidos se reflejan en la matriz de consistencia. Se utiliza el programa de Excel para el cálculo de las operaciones para hallar los indicadores y el Word se realizo la encuesta.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En este capítulo se va a determinar de qué manera se interpreta los resultados de los objetivos de la gestión de procesos del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A. Lima 2017.

3.1 Resultado de Entrevista

La entrevista se realizó al personal del área de créditos y cobranzas de Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A. Donde nos dieron a conocer los conocimientos de cómo identifican sus actividades que realizan en las cobranzas.

1. ¿Cómo era la situación en el área de créditos y cobranzas de Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A, antes de implementar el seguimiento a la gestión de procesos?

Manifestaron que al recopilar información de lo recaudado de las cobranzas no era muy óptimo en su control de su registro, ya que no se tenía aplicaciones de procesos que facilitaran la gestión para los recaudos, es decir se utilizaban tabla de Excel para guardar información que tres personas lo registraban, cada momento uno de ellos tenía que salir de la tabla de Excel para que el otro pueda ingresar, por lo tanto se tenía demora y fácil de cometer errores por duplicidad la cual perjudicaría al cliente ya que se tendría una información mal registrado.

2. ¿Cuál fue la necesidad de Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A de realizar seguimientos de procesos?

Nos informan que la necesidad se da para evitar errores de información ya que implicaría no tener buenas relaciones con los clientes y esto afectaría en realizar las cobranzas y recaudos oportunos.

3. ¿La gestión de procesos para las cobranzas logra realizar mejora en la recaudación?

El personal de cobranzas afirman que Si, ya que se podrá optimizar información y facilitara tener respuestas inmediatas con resultados fidedignos.

4. ¿Se tiene conocimiento de las políticas de las cobranzas?

La explicación que se recibe es que no se tiene claro en su totalidad, ya que cada integrante que labora en el área de créditos y cobranzas tiene la responsabilidad de tener una cartera de clientes según el tipo de canal, por lo tanto solo manejan las políticas que se relacionan según sus clientes.

CANAL	TOTAL CLIENTES
ALTERNATIVOS	22
AUTOSERVICIOS	9
EXPORTACIÓN	16
INDUSTRIAL	19
INSTITUCIONAL	311
TRADICIONAL	180
Total general	557

Tabla 2 Canal por cliente

FI-Cuentas por Cobrar	
	<u>FI-AR Recibir anticipo de clientes</u>
	<u>FI-AR Aplicar cargos</u>
	<u>FI-AR Administrar títulos y cheques posfechados</u>
	<u>FI-AR Evaluar y asignar cupo de crédito</u>
	<u>FI-AR Analizar y registrar diferencias</u>
	<u>FI-AR Analizar saldos de cuentas a cobrar</u>
	<u>FI-AR Resolver errores internos</u>
	<u>FI-AR Evaluar diferencias</u>
	<u>FI-AR Resolver temas de bloqueo - crédito</u>
	<u>FI-AR Revisar créditos bloqueados</u>
	<u>FI-AR Castigar cartera</u>

Tabla 3 Política de Cobranza

5. ¿Los profesionales están totalmente capacitados para identificar las debilidades de las cuentas por cobrar?

Todos afirmaron con el sí, ya que se tiene un control interno que siempre esta auditando la gestión de las cobranzas, pero de igual siempre se está atento a las amenazas de estafa que puedan ocurrir, el control del endeudamiento, el manejo de las garantías y la disponibilidad del efectivo son conceptos que no pueden ser omiso de consultas para poder otorgar un crédito.

6. ¿De qué manera se logra evaluar al cliente?

Nos muestran un reporte de los detalles que se requiere para ser evaluados a los clientes. Ya sea por un sistema de riesgo crediticio, reportes financieros, el tipo de pago que realizara. Con todos estos datos serán calificados para una asignación de crédito.

Garantías:	Reportes Financieros	Calificación:	Condiciones de pago:	Nota2 = Calificación
Carta fianza	Historial Crediticio	Tipo de Cliente	Letra	A = 40% - 50%
Hipoteca (*)	Endeudamiento	Sobregiro	Factura	B+= 30% - 40%
Fondo Mutuo	Sunat Cob-Coactiva		Cheque Diferido	B = 20% - 30%
Otros	Deuda AFP			B- = 10% - 20%
Sobregiro	Boletin de Protestos			C = 0% - 10%
	Ctas Ctes Cerradas			
	Banco BCP			
	Banco BBVA			
	Banco Scotiabank			
	Banco Interbank			
	Capital de Trabajo			
	Flujo de caja			

Tabla 4 Términos a considerar crédito



Figura 7 Consulta en portal de Experian Perú

7. ¿Se maneja técnicas de cobranzas?

Si, al término de cada cierre se expone todas las dificultades que pudo tener con los clientes, los de mayor grado lo maneja el jefe del área de cobranzas, se recalca mucho el trato que se debe tener con los clientes ya que son consumidores muy importantes para la empresa y por lo tanto se debe dar el trato de respeto mutuo. En el siguiente cuadro se pone énfasis de cómo se debe tratar a los clientes según la actitud de cada uno de ellos:

Actitud	Características	Trato
Preguntón	Finge ignorar su responsabilidad de pagar	Informar y exigir cumplimiento y señalar que no se tolerará más
Hostil	Hace sentir al cobrador como un funcionario sin jerarquía ni autonomía	Respaldar al cobrador con los elementos suficientes para exigir el cumplimiento de las obligaciones del cliente
Agresivo	Carácter y capacidad buenos	No demostrar temor, escucharlo sin interrumpir y contestar todas sus dudas y exigirle que debe pagar
Terco	Poco inteligente o negligente/testarudo	Actitud que perciba potencia del cobrador a través de explicaciones cortas, sencillas y cerciorarse que entendió
Apático	Es inteligente, pero duda porque no está convencido	Explicarle a través de documentos oficiales sus responsabilidades para pagar el crédito a la empresa
Trágico	Alega y muchas veces inventa toda clase de calamidades	Interrumpirlo con afabilidad y no aceptar más excusas
Charlatán	Habla de todo fuera de tema para impedir la gestión de cobro	Interrumpirlo con tacto y hacer la gestión de cobro
Excesivamente amable	Colma de atenciones, regalos y detalles	Obrar con mesura. Rechazar atenciones y regalos, y señalarle amablemente que debe cumplir sus obligaciones de pago

Tabla 5 Actitud a diferenciar por cada deudor (Morales Castro & Morales Castro, 2014)

3.2 Resultado de Lista de Cotejo (Reportes de Ratios Financieros)

En este resultado se evaluó los ratios de liquidez, la cual está relacionada con la variable dependiente Recaudación. Se. Podrá demostrar que la gestión de proceso del área de créditos y cobranzas mejora la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A , se considera los estados financieros y estados de resultados del 2017.

- Ratio de liquidez Corriente

Antes:

1 er Trimestre	Activo Corriente	Pasivo Corriente	Liquidez Corriente
ENERO	45,262,689	22,740,255	1.99
FEBRERO	42,279,931	21,161,840	2.00
MARZO	37,804,004	17,791,262	2.12

Tabla 6 Ratio Liquidez 1er Trimestre

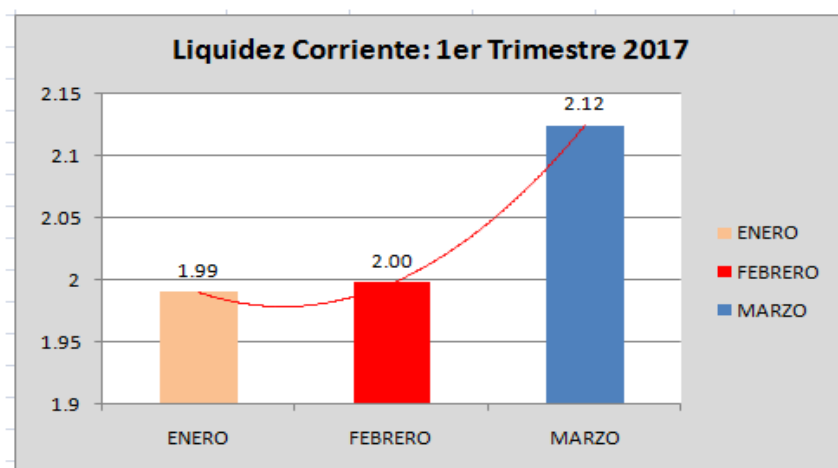


Figura 8 Ratio Liquidez 1er Trimestre

Esto quiere decir que la entidad cuenta con un activo corriente de 2.12 soles por cada sol que tiene de deuda que vence en menos de un año, en el mes de marzo del 2017 es el mes más alto del 1er trimestre.

Después

2do Trimestre	Activo Corriente	Pasivo Corriente	Liquidez Corriente
ABRIL	35,778,989	17,728,684	2.02
MAYO	43,306,716	20,630,894	2.10
JUNIO	42,492,984	23,385,280	1.82

Tabla 7 Ratio Liquidez 2do Trimestre

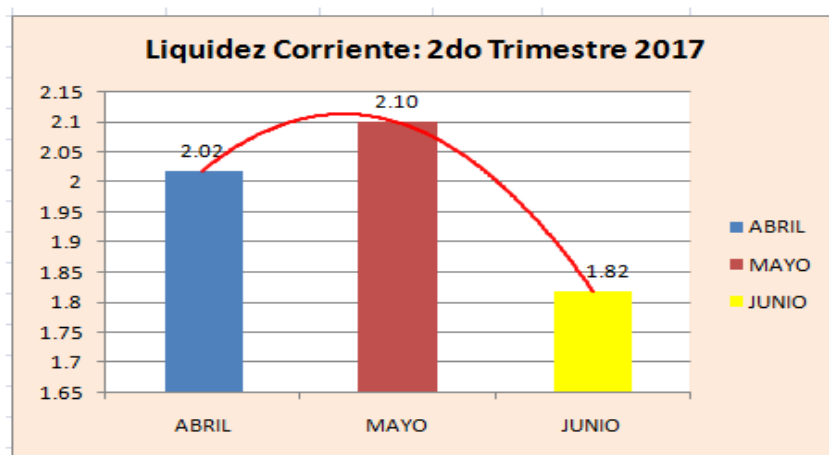


Figura 9 Ratio Liquidez 2do Trimestre

En el segundo trimestre se tiene una caída en el mes de junio, se cuenta con un activo corriente de 1.82 soles por cada sol que tiene de deuda que vence en menos de un año.

- Ratio de Prueba Acida

Antes:

1er Trimestre	Activo Corriente	Inventarios	Pasivo Corriente	Prueba Acida
ENERO	45,262,689	44,802,023	22,740,255	0.02
FEBRERO	42,279,931	41,791,394	21,161,840	0.02
MARZO	37,804,004	37,214,470	17,791,262	0.03

Tabla 8 Ratio Prueba Acida 1er Trimestre

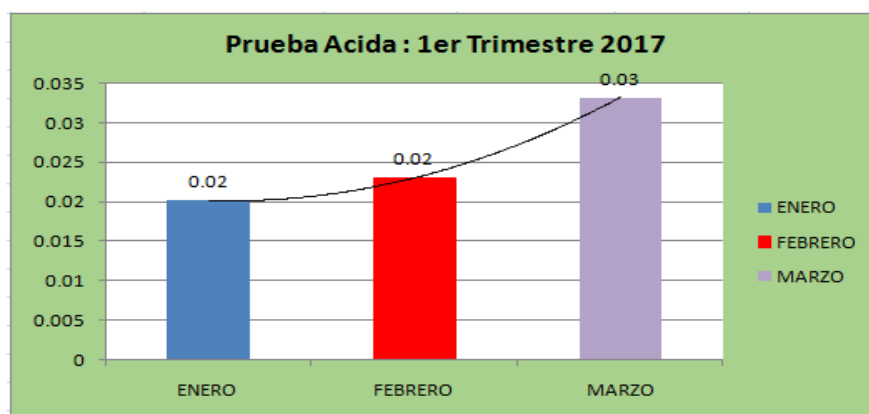


Figura 10 Ratio Prueba Acida 1er Trimestre

En este ratio financiero se refleja cuanto más liquida es la empresa para cumplir con sus obligaciones, es decir la empresa solo tiene el 3% para cubrir sus pasivos corrientes a corto plazo en el caso del mes de marzo.

Después:

2do Trimestre	Activo Corriente	Inventarios	Pasivo Corriente	Prueba Acida
ABRIL	35,778,989	35,113,433	17,728,684	0.04
MAYO	43,306,716	42,657,074	20,630,894	0.03
JUNIO	42,492,984	41,885,681	23,385,280	0.03

Tabla 9 Ratio Prueba Acida 2do Trimestre

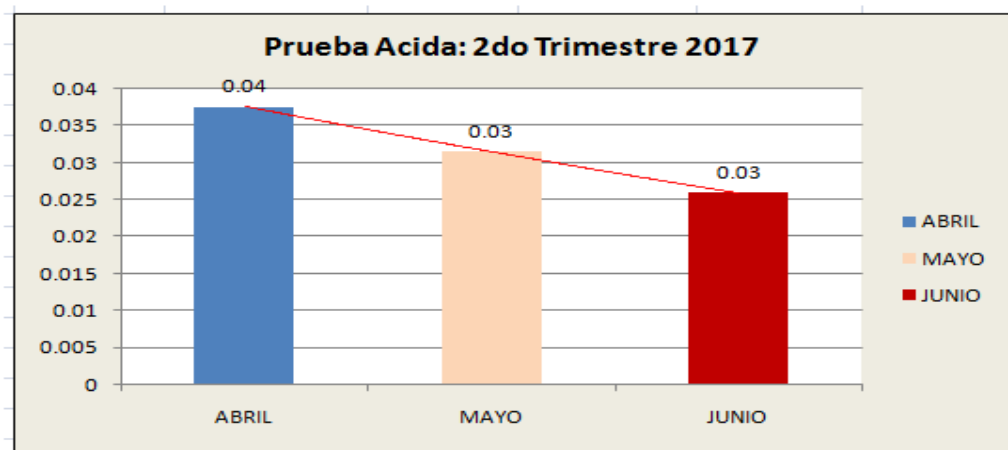


Figura 11 Ratio Prueba Acida 2do Trimestre

En este segundo trimestre se observa que no se tiene mucha diferencia, en el mes de Junio solo se tiene el 3% para cubrir los pasivos a corto plazo. Estos resultados son menores a I, por lo tanto se refleja que no se tiene liquidez para cumplir con los proveedores, pero esta cuenta es respalda por las otras empresas vinculadas al grupo.

- Ratio de Periodo Promedio de Cobranza

Antes:

1er Trimestre	Cuentas por Cobrar	Ventas Anuales a Crédito	Periodo Promedio De Cobranza
ENERO	35,504,651	254,833,355.15	50.16
FEBRERO	28,984,345.00	254,833,355.15	40.95
MARZO	22,715,682.00	254,833,355.15	32.09

Tabla 10 Ratio de Periodo Promedio de Cobranza 1er Trimestre

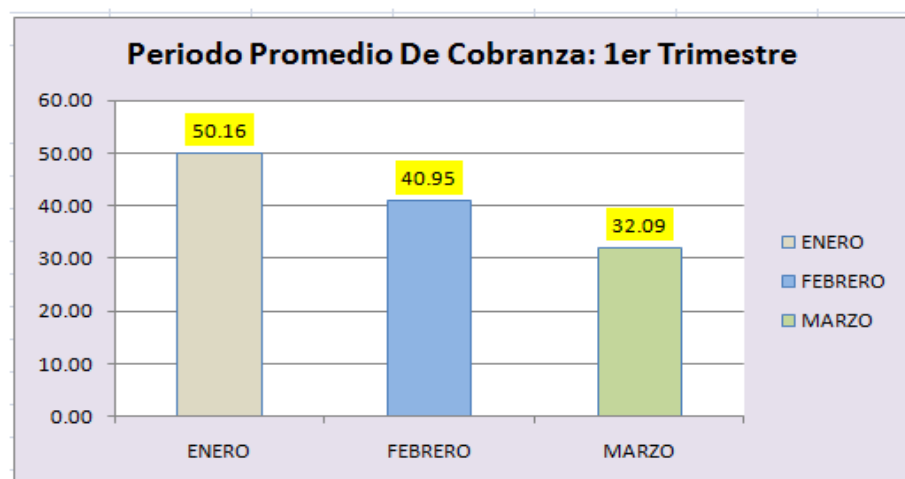


Figura 12 de Periodo Promedio de Cobranza 1er Trimestre

En los primeros trimestres se observa, una mejora en el incremento de la recaudación ya que en el mes de marzo se tuvo 32 días que es el promedio que tarda en convertirse en efectivo.

Después:

2do Trimestre	Cuentas por Cobrar	Ventas Anuales a Crédito	Periodo Promedio De Cobranza
ABRIL	22,746,636.00	254,833,355.15	32.13
MAYO	21,907,229.00	254,833,355.15	30.95
JUNIO	25,930,911.00	254,833,355.15	36.63

Tabla 11 Ratio de Periodo de Promedio de Cobranza 2do Trimestre

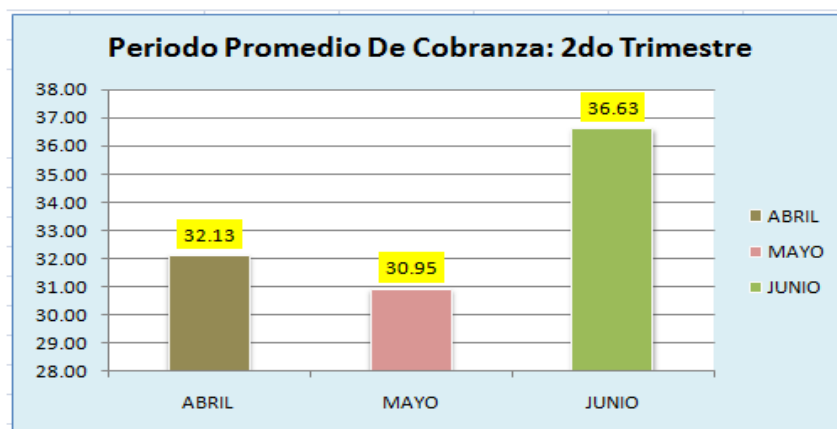


Figura 13 Ratio de Periodo de Promedio de Cobranza 2do Trimestre

Para este segundo trimestre se observa que se tarda en 36 días, para que se haga efectivo las cuentas por cobrar, en el caso del mes de junio.

3.3 Resultado de Financiamiento al Cliente

Cuando se tiene un problema de capacidad de los flujos de ingresos del deudor, surge la necesidad de afrontar las dificultades del pago. El deudor solicitara un financiamiento y estará seguro de poder pagar en las nuevas cuotas refinanciadas de la nueva deuda, este refinanciamiento será alerta para reclasificar al deudor ya que su crédito otorgado volverá a la situación inicial, se le podrá apoyar ya que se revisara su historial crediticio.

Maneja una base de datos donde se controla y se identifica quienes tienen garantías y puedan cumplir con la solicitud del financiamiento

POLITICAS VERBALES DE ADMINISTRACION DE CUPOS / CREDITOS A CLIENTE

CANALES	MAYORISTA	DISTRIBUIDORA	GRANDES CADENAS	INSTITUCIONAL	TLMUC
POLITICA	Debe demostrar 3 meses consecutivos de pago contado puntual. Luego evaluación crediticia si solicita línea de crédito.		Letras Firmadas	Contado	Crédito
GARANTIAS	Ninguna.	Carta Fianza, solamente desde Agosto 2015. No aceptan hipotecas y/o cartas fianzas de Cooperativas de Ahorro y Crédito.	Ninguna.	Ninguna	Ninguna
LINEA DE CREDITO	Hasta S/. 30,000 riesgo puro.			Contado	
LINEA PARALELA SIN GARANTIAS (Panetones y/o					
CONDICIÓN DE PAGO	7 días	60 días	90 días	7 días	
REQUISITOS PARA MATRICULAR UN CLIENTE	Razón social y/o nombre, ficha Ruc. Ventas clasifica al cliente por canal y categoría.				
REQUISITOS PARA EVALUACION	Declaración Jurada de Renta del último año, Reporte Financiero de Expirian				
DESCUENTO POR PRONTO PAGO	1.50%				

Tabla 12 Identificación de Garantías

Cabe informar que algunos clientes se le asume el gasto, es decir para que la gestión de proceso del a área de créditos y cobranzas mejore en su recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú SA Lima 2017, se puede asumir el 100% de los gastos gestionados por la entidad financiera cuando el deudor solicite una carta fianza que pueda dejar como garantía..

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Contrastación de la Hipótesis General:

- **La gestión de procesos en el área de créditos y cobranzas, mejora la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A. Lima 2017.**

En el resultado N°1 de la entrevista que se realizó al personal de créditos y cobranzas se comprueba que la gestión de procesos si influye para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A., por lo tanto la empresa aplicara de esta manera con eficiencia la gestión de los procesos.

Este resultado guarda relación con lo que menciona (Paucar Mendonza & Rodríguez Alvarado, 2015) en la Tesis LA OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y DE COBRANZA Y LA MEJORA DE LA SITUACION ECONOMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA INGENIERIA EN MANTENIMIENTO Y SANITIZACION S.A. EN TRUJILO, 2015. La empresa demostrara que el diseño e implementación de un sistema de gestión de procesos en Créditos y Cobranzas impactará positivamente en el desarrollo eficiente de sus operaciones y en las ventas.

Contrastación de la Hipótesis Específicas:

- **Las técnicas de cobranza influyen en la gestión de procesos del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A. Lima 2017.**

Con referencia a la primera hipótesis específica, la encuesta N° 7 si influye la técnica de cobranza en la gestión de proceso del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A. Lima 2017. Se debería aplicar para no tener dificultades en las cobranzas y poder presentar resultados óptimos de información.

Este resultado guarda relación con las técnicas para realizar una cobranza coactiva según nos menciona (Castillo Benavides, 2015) en la tesis PROPUESTA DE MEJORA EN EL AREA DE COBRANZAS PARA RECUPERACION DE CARTERA VENCIDA CASO: ACTUARIA CONSULTORES CÍA. LTDA. Para tener un resultado consistente los profesionales deben tener la calidad de contar con el conocimiento de cómo ejecutar las cobranzas.

- **Los reportes de ratios financieros es útil en la gestión de proceso del área de créditos y cobranza para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A. Lima 2017.**

En este indicador financiero, nos muestra la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a sus vencimientos de corto plazo, por lo tanto los ratios de Liquidez

Corriente, Prueba acida y Periodo promedio de cobranza si influye en la gestión de procesos del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A. Lima 2017, estos indicadores anteriormente eran solo gestionados por el área de costos y control, la cual están en proceso de capacitación a los usuarios del área de créditos y cobranzas.

El resultado guarda relación con las razones de liquidez que menciona (Chiluiza Rodríguez, 2011) en la tesis LA RECAUDACION DE LA CARTERA VENCIDA COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA FREVI DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERIODO 2011, los indicadores miden la capacidad que tienen la compañía de pagar rápidamente las obligaciones a corto plazo.

- **El financiamiento al cliente influye en la gestión de procesos del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A Lima 2017.**

Con referencia al Financiamiento al cliente, se establece que si influye en la gestión de procesos del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú SA, los gastos que tenga el cliente por obtener una carta fianza ante una entidad financiera la compañía podrán asumir el 100% de los gastos operativos.

El resultado guarda relación con lo mencionado por (Caiza Chango, 2015) en la tesis MODELO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PAKARYMUY" LTDA AGENCIA PELILEO. Que permite una reestructuración y refinanciación para el crédito

4.2 Conclusiones

El presente trabajo de investigación se obtuvo resultados por medio de una entrevista con el personal de créditos y cobranza, que a la vez proporcionaron documentación como los estados de situación financiera, los estados de resultados y estados de cuenta de la cartera de los dos primeros trimestres del año 2017, en la entrevista se evidencia que se maneja la gestión de procesos con una inadecuada gestión. Si bien es cierto se tiene identificado algunos procesos las cuales se consideraron para la mejora y optimización de la gestión.

Por ello que se logra determinar lo siguiente:

- ✓ **Primero:** Se concluye que si influye la gestión de proceso del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A. Lima 2017. Se correlaciona explicativamente, con la aplicación de procesos que optimiza la información.

- ✓ **Segundo:** Se concluye que si influye las Técnicas de cobranzas en la gestión de proceso del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A. Lima 2017.

Se correlaciona explicativamente, con el trato que se debe dar al cliente, el tener la templanza de poder solucionar los problema o por la actitud que pueda tener el deudor, se logro tener resultados en la gestión de procesos con la colaboración de los gestores de cobranza que dieron y recibieron conocimientos de aprender y poder mejorar la recaudación en las cuentas por cobrar.

- ✓ **Tercero:** Se concluye que si es util los ratios financieros en la gestión de proceso del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A. Lima 2017.

Se correlaciona con los resultados de los ratios financieros, se obtiene la disponibilidad de la liquidez y ayuda a analizar la gestión de la cobranza.

- ✓ **Cuarto:** Se concluye que si influye el financiamiento al cliente en la gestión de proceso del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A. Lima 2017.

Se correlaciona porque se asume los gastos operativos bancarios que se realiza por obtener una carta fianza y se da facilidades de refinanciamiento a los créditos , es decir brindar el respaldo al deudor en las épocas que el cliente no dispone de ingresos, también es manera que la compañía pueda respaldarse para poder recuperar la morosidad que se tiene, se evaluara según su historial crediticio.

REFERENCIAS

Aching Guzmán, C. (2005). GUIA RAPIDA: RATIOS FINANCIEROS Y MATEMATICAS DE LA MERCADOTECNIA. Prociencia y Cultura SA.

Aguilar Pinedo, V. H. (2013). GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONTRATISTA CORPORACIÓN PETROLERA S.A.C.AÑO 2012. Lima, Perú.

Armijos Loaiza, A. D., & Oña Muñoz, J. C. (2015). MODELO DE GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA RECUPERAR CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE LOS BANCOS Y SUS TRES AGENCIAS QUE LA INTEGRAN. Quito, Ecuador.

Barrezueta Huayamave, K. I., & Ramos Macias, D. E. (2013). "ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE CRÉDITO Y COBRANZAS APLICANDO MÉTODOS DE CALIDAD CON LA FINALIDAD DE DISMINUIR EL ÍNDICE DE INCOBRABILIDAD DE UNA INSTITUCIÓN QUE OTORGA CRÉDITO EDUCATIVO UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL". Guayaquil, Ecuador.

Beltrán Sanz, J., Carmona Pérez, R., Rivas Zapata, M., & Tejedor Panchon, F. GUÍA PARA UNA GESTIÓN BASADA EN PROCESOS. Instituto Andaluz de Tecnología.

Bravo Carrasco, J. (01 de Junio de 2011). GESTION DE PROCESOS. Santiago, Chile.

Caiza Chango, C. D. (2015). MODELO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PAKARYMUY" LTDA AGENCIA PELILEO. Ambato, Ecuador.

Castillo Benavides, L. V. (Octubre de 2015). PROPUESTA DE MEJORA EN EL ÁREA DE COBRANZAS PARA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA CASO: ACTUARIA CONSULTORES CÍA. LTDA. Quito, Ecuador.

Castro Miranda, J. E. (2015). POLÍTICA DE COBRANZA Y SU EFECTO EN EL RECONOCIMIENTO Y MEDICIÓN DE INGRESOS SEGÚN LA NORMA INTERNACIONAL DE CONTABILIDAD 18, INGRESOS ORDINARIOS, EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES JOSELITO SAC. TRUJILLO.

Chazi Rodriguez, W. J. (Enero de 2016). MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE FACTURACIÓN Y COBRANZA EN ROCALVI S.A. Guayaquil, Ecuador.

Chiluiza Rodríguez, P. A. (2011). "LA RECAUDACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA FREVI DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERÍODO 2011.". Ambato, Ecuador.

Cortéz Ruiz, L. F. (18 de Enero de 2018). SOY EMPRESARIO. Recuperado el 14 de Noviembre de 2018, de <https://www.sigo.com/empresario/que-es-recaudo-de-cartera/>

Definición ABC » Economía » Recaudación. (2017). Recuperado el 14 de Noviembre de 2018, de <https://www.definicionabc.com/economia/recaudacion.php>

González, A., & Vera, E. (Mayo de 2013). INCIDENCIA DE LA GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA HIERROS SAN FELIZ CA PERIODO 2011. Guayana, Venezuela.

Gutiérrez Cevallos, M. I. (2015). GESTIÓN DE COBRANZA Y LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN POPULAR LTDA. Ambato, Ecuador.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. Mexico: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.

Leon, & Montero. (2003). Tesis de Investigación. Recuperado el 16 de Noviembre de 2018, de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/analisis-de-datos.html>

Levin, & Rubin. (1996). Probabilidad y estadística. Obtenido de <http://jaimeprobabilidadyestadistica.blogspot.com/2011/04/poblacion-y-muestra.html>

Lizárraga Vergaray, K. E. (2010). GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO DE LAS EMPRESAS DE FABRICACIÓN DE PLÁSTICO DEL DISTRITO DE ATE. Lima, Perú.

Llanos Pérez, S. E. (2013). "AUDITORIA OPERATIVA Y LA MEJORA EN EL DESEMPEÑO DE LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS Y EJECUCIÓN DE GASTOS EN LA CÁMARA DE COMERCIO Y PRODUCCIÓN LA LIBERT. Trujillo, Perú.

López, P. L. (2004). POBLACION MUESTRA Y MUESTREO. Recuperado el 16 de Noviembre de 2018, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Maicelo Díaz, D. A., & Rodriguez Romero, G. J. (2013). GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN. Huacho, Perú.

Maldonado, J. Á. (Enero de 2018). GESTIÓN DE PROCESOS. Honduras.

Martínez Laguna, L. (2000). Control Interno. Recuperado el 16 de Noviembre de 2018, de <http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx>

Mendoza Espinoza, M. J. (2015). MODELO DE CREDITO/COBRANZA Y GESTIÓN FINANCIERA DE ALMACÉN TRES ELEFANTES FRANQUICIADO DE DISENSA EN EL CATÓN QUINIDÉ PROV. DE ESMERALDAS. Santo Domingo, Ecuador.

Meza Vargas, C. (2007). CONTABILIDAD Analisis de Cuentas. San José: Universidad Estatal a Distancia.

Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). ECONOMÍA DIGITAL CRÉDITO Y COBRANZA. México: Ebook.

Paucar Mendonza, F. M., & Rodríguez Alvarado, M. R. (2015). LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y DE COBRANZA Y LA MEJORA DE LA SITUACION ECONOMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA INGENIERIA EN MANTENIMIENTO Y SANITIZACION S.A. EN TRUJILLO 2015. Trujillo, Perú.

Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2004). GESTIÓN POR PROCESOS. Madrid: ESIC.

Ramírez, H. (27 de Julio de 1999). CUASI EXPERIMENTOS. Obtenido de <https://ccp.ucr.ac.cr/cursoweb/242cuas.htm>

Recaudación de efectivo. (01 de Diciembre de 2017). Recuperado el 14 de Noviembre de 2018, de https://es.wikipedia.org/wiki/Recaudaci%C3%B3n_de_efectivo

Rivadeneira Jaramillo, Á. H. (2012). IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS PARA MEJORAR EL CONTROL DE LA CARTERA POR COBRARDE LADISTRIBUIDORA DISMAREX, DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS DURANTE EL PERÍODO MAYO-DICIEMBRE, AÑO 2011. Loja, Ecuador.

Ruiz, L. F. (18 de Enero de 2018). ¿Qué es recaudo de cartera? Recuperado el 14 de Noviembre de 2018, de <https://www.siigo.com/blog/empresario/que-es-recaudo-de-cartera/>

Salkind, N. J. (1998). METODOS DE INVESTIGACION. México.

Sebastian Pérez, M. d. (2016). PROPUESTA DE UN PLAN DE GESTION DE COBRANZA PARA GENERAR LIQUIDEZ EN LA EDPYME MARCIMEX S.A. PROVINCIA DE TRUJILLO. Trujillo, Perú.

Uceda Davalos, L. K., & Villacorta Bacalla, F. (2014). LAS POLÍTICAS DE VENTAS AL CRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA IMPORT EXPORT YOMAR E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE LIMA PERIODO 2013. Trujillo, Perú.

Vásquez Flores, C. A. (Noviembre de 2013). ANÁLISIS, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE RECAUDACIÓN DE DEUDAS. Lima, Perú.

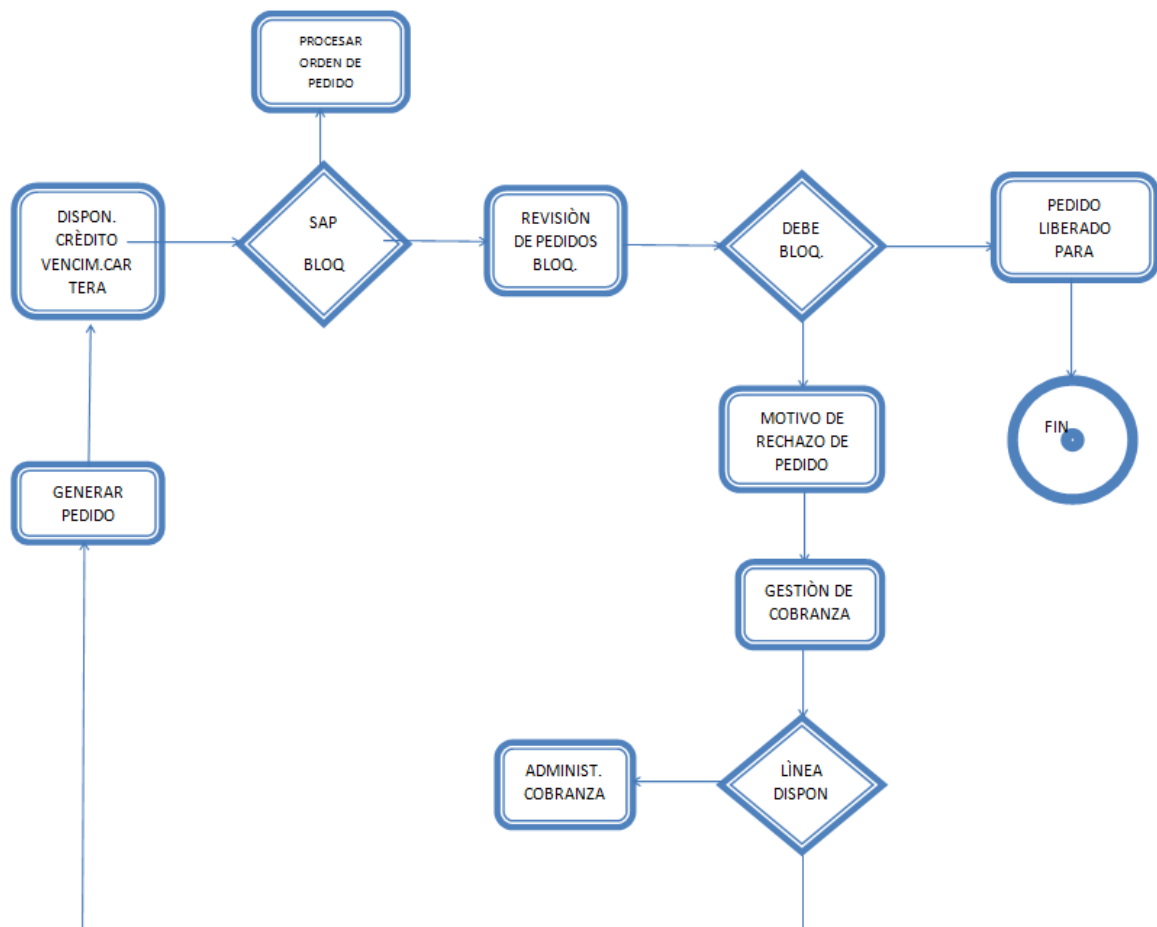
Vazallo Veneros, C. A., & Rodriguez Malaver, B. A. (2010). "IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERATIVO EN LOS PROCESOS DE CREDITOS Y COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA EFICIENCIA DE LAS OPERACIONES DE LA EMPRESA CARROCERÍAS CONTINENTAL SAC". PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO . Trujillo, Perú.

Zaratiegui, J. R. (1999). LA GESTION POR PROCESOS. Economia Industrial .

ANEXOS

ANEXO N°. 01 Proceso de las cuentas por cobrar

PROCESO DE LAS CUENTAS POR COBRAR (Liberación de Pedido)



ANEXO N°. 02 Guía de entrevista

GUÍA DE ENTREVISTA

Aplicado al personal del área de créditos y cobranzas para analizar la situación de Compañía Nacional de Chocolates de Perú SA, con respeto al seguimiento de los procesos antes de la implementación y aplicación de cada proceso.

Área observada.....cargo.....

Nombre del encuestado.....

1. ¿Cómo era la situación en el área de créditos y cobranzas de Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A, antes de implementar el seguimiento a la gestión de procesos?

.....
.....
.....

2. ¿Cuál fue la necesidad de Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A de realizar seguimientos de procesos?

.....
.....
.....

3. ¿La gestión de procesos para las cobranzas logra realizar mejora en la recaudación?

.....
.....
.....

4. ¿Se tiene conocimiento de las políticas de las cobranzas?

.....

.....

.....

5. ¿Los profesionales están totalmente capacitados para identificar las debilidades de las cuentas por cobrar?

.....

.....

.....

6. ¿De qué manera se logra evaluar al cliente?

.....

.....

.....

7. ¿Se maneja técnicas de cobranzas?

.....

.....

.....

ANEXO N°. 03 Lista de cotejo

LISTA DE COTEJO

AL 31 DE MARZO 2017

A N T E S		ENERO	FEBRERO	MARZO
	Activo Corriente	45,262,689	42,279,931	37,804,004
	Pasivo Corriente	22,740,255	21,161,840	17,791,262
	Liquidez Corriente	1.99	2.00	2.12
	Activo Corriente	45,262,689	42,279,931	37,804,004
	Inventarios	44,802,023	41,791,394	37,214,470
	Pasivo Corriente	22,740,255	21,161,840	17,791,262
	Prueba Acida	0.02	0.02	0.03
	Cuentas por Cobrar	35,504,651	28,984,345.00	22,715,682.00
	Ventas Anuales a Crédito	254,833,355.15	254,833,355.15	254,833,355.15
	Periodo Promedio de Cobranza	50.16	40.95	32.09

AL 30 DE JUNIO 2017

D E S P U E S		ABRIL	MAYO	JUNIO
	Activo Corriente	35,778,989	43,306,716	42,492,984
	Pasivo Corriente	17,728,684	20,630,894	23,385,280
	Liquidez Corriente	2.02	2.10	1.82
	Activo Corriente	35,778,989	43,306,716	42,492,984
	Inventarios	35,113,433	42,657,074	41,885,681
	Pasivo Corriente	17,728,684	20,630,894	23,385,280
	Prueba Acida	0.04	0.03	0.03
	Cuentas por Cobrar	22,746,636.00	21,907,229.00	25,930,911.00
	Ventas Anuales a Crédito	254,833,355.15	254,833,355.15	254,833,355.15
	Periodo Promedio de Cobranza	32.13	30.95	36.63

ANEXO N°. 04 Lista de clientes por canal

LISTA DE CLIENTES POR CANAL

CANAL EXPORTACIÓN		
ITEM	CODIGO	NOMBRE
1	20000145	THEOBROMA BV
2	20001730	BARRY CALLEBAUT SOUR
3	20001804	OLAM INTERNATIONAL L
4	DABCC	COMPANIA NACIONAL DE
5	DABCN	COMPANIA NACIONAL DE
6	DAECM	INDUSTRIA COLOMBIANA
7	DAFGN	COMPANIA DE GALLETAS
8	DAFPN	COMERCIAL POZUELO NI
9	DAFPP	COMERCIAL POZUELO PA
10	DAFPZ	COMPANIA DE GALLETAS
11	DAGCO	COMERCIAL NUTRESA S.
12	DAGEC	CORPORACION DISTRIBU
13	DAGGC	COMERCIAL POZUELO GU
14	DAGSC	COMERCIAL POZUELO EL
15	DAGUC	CORDIALSA USA INC
16	DAKTE	TRESMONTES S.A.

CANAL AUTOSERVICIO		
ITEM	CODIGO	NOMBRE
1	10325203	SUPERMERCADOS PERUAN
2	10325204	HIPERMERCADOS TOTTUS
3	10325205	MAKRO SUPERMAYORISTA
4	10325208	CENCOSUD RETAIL PERU
5	10326307	MIFARMA S A C
6	10349205	MAYORSA S.A.
7	10477384	HIPERMERCADOS TOTTUS
8	10595736	CENCOSUD PERU S.A.
9	10679017	TIENDAS TAMBO S.A.C.

CANAL ALTERNATIVOS		
ITEM	CODIGO	NOMBRE
1	10338664	TRANSPORTES S&R SRL.
2	10338666	COMERCIALIZADORA DE
3	10414167	S.G.M. IMPORTACIONES
4	10551509	RODRIGUEZ FIGUEROA A
5	10608618	DUEÑAS CESPEDES MIGU
6	10624626	GUERRERO LA ROSA EDG
7	10631710	CHUCAS CARGO S.A.C.
8	10636304	RLD LOGISTICA PERU S
9	10642519	UGALDE SOLORZANO AGU
10	10645924	MEJIA GOMEZ JOAQUIN
11	10653293	GORDILLO CARRILLO NO
12	10666723	ABUELA ROSE NEGOCIOS
13	10673330	A Y M SERVITEC DEL P
14	10675009	TRANSPORTES PEREDA S
15	10678481	FARFAN PAUCARA MARIA
16	44014972	DIAZ NAVARRETE ADOLF
17	44024756	SANCHEZ ZENTNER WALT
18	44034194	OCHOA BEJARANO CHRIS
19	44034643	LIVIMORD USUCACHI JO
20	46009211	GUERRERO LA ROSA JOR
21	46009214	INVERSIONES LEFER E.
22	CFP68	PUNTO DE VENTA PERU

CANAL INDUSTRIAL		
ITEM	CODIGO	NOMBRE
1	10325880	CLASSIC CHOCOLAT NEL
2	10325955	CORPORACION SYZARD S
3	10325971	DEL SOLAR QUIROS GRI
4	10326098	GINA Y MICHELL S A C
5	10326151	IMPORTADORA VARIEDAD
6	10326416	PRODUCTOS Y SERVICIO
7	10326433	PURATOS PERU S A
8	10326822	HELENA S A C
9	10326858	RICOS PAN SAC
10	10373467	INNOVA INGREDIENTES
11	10378559	F Y D INVERSIONES S.
12	10414630	TIGO S.A.C.
13	10432216	GLORIA S A
14	10646366	DELOSI S.A.
15	10646404	QUIMTIA S.A.
16	10647681	ALIMENTOS KERRYS S.A
17	10658004	LASINO S.A.
18	10675235	CLAUDIA CUPCAKES E.I
19	10679378	TEMPANO S.A.C.

LISTA DE CLIENTES POR CANAL

CANAL INSTITUCIONAL			CANAL INSTITUCIONAL			CANAL INSTITUCIONAL			CANAL INSTITUCIONAL		
ITEM	CODIGO	NOMBRE	ITEM	CODIGO	NOMBRE	ITEM	CODIGO	NOMBRE	ITEM	CODIGO	NOMBRE
1	10325675	ACERO IMPORTACIONES	36	10326244	LAVANDERIA CAMINOS D	71	10353768	COOPERATIVA DE SERVI	106	10414174	MGA INGENIEROS CONTR
2	10325679	ADECCO CONSULTING S	37	10326248	LENES TINCO OSCAR	72	10353770	NSF ENVIROLAB S.A.C.	107	10414662	UNIVERSAL SOLUCIONES
3	10325681	ADMINISTRADORA CLINI	38	10326251	LIMA BUS INTERNACION	73	10354129	NESSUS HOTELES PERU	108	10414667	URBANO EXPRESS PERU
4	10325710	APLICACIONES INDUSTRI	39	10326252	LINEA NUOVA S.A.	74	10354993	LOS ALAMOS MACHINES	109	10414774	OUTSOURCING GREEN SO
5	10325742	AUSA ADUANAS S.A.	40	10326376	PARIACURI NEYRA DANI	75	10355637	AUSA OPERACIONES LOG	110	10418195	IMAX INT'L S.A.C.
6	10325745	AUTOMOTORES GILDEMEI	41	10326378	PARROQUIA SAN JOSE O	76	10355992	GAMBOL S.A.C.	111	10421819	ACUÑA MARTINEZ JAVIE
7	10325753	B Y R COFADI E.I.R.L.	42	10326407	PREMIUM MEDICAL EIRL	77	10356143	INDUSTRIAS Q 2000 S.	112	10423691	MERCHANDISING PRODUC
8	10325758	BANCO DE CREDITO DEL	43	10326466	RESINPLAST S.A.	78	10356400	CLINICA SANTA MARIA	113	10435444	CHAPARRO MOSCOSO AND
9	10325765	BELMONT FOODS PERU S	44	10326481	ROSTER S.A.	79	10356900	KIM SAN CORPORATION	114	10435446	DIMERC PERU S.A.C.
10	10325892	COMERCIAL TEXTIL REC	45	10326517	SAN JORGE TRANSPORTE	80	10356905	INDUSTRIAS WINDSOR S	115	10448443	ALBEMARCO S.A.C.
11	10325893	COMERCIAL TRES ESTRE	46	10326556	SOCIEDAD ANONIMA DE	81	10356909	HOSPEDAJE RESTAURANT	116	10459443	DISTRIBUIDORA CAPIST
12	10325903	COMITE DE ADMINISTRA	47	10326567	STC (PERU) S.A.C.	82	10356911	CONCESIONES DE ALIME	117	10465493	PROBAS SAC
13	10325906	COMPANIA INDUSTRIAL	48	10326580	T S IMPRESIONES S.A.	83	10356998	SUTEC PERU S.A.C.	118	10471056	CORPORACION DAMARO S
14	10325943	CORPORACION DE INVER	49	10326581	TAGUMEDICA S.A.	84	10357145	C.R. INDUSTRIAL E.I.	119	10472697	CANASTERIA SANTA CLA
15	10325944	CORPORACION DE INDUS	50	10326583	TAPYTEL OUTLET S.A.C	85	10357157	INKA TERRA PERU S.A.	120	10475120	SUMAJ S.A.C.
16	10325958	CORPORACION TURISTIC	51	10326588	TECNOLOGIA FLEXOGRAF	86	10357158	INSTITUTO DE CAPACIT	121	10475576	EMPRESA DE TRANSPORT
17	10325965	DAVALOS IMPORT S.A.	52	10326639	TRANSPORTES S&R SRL	87	10357485	COMSATEL PERU SAC	122	10476954	FIBRAS MARINAS SA
18	10325981	DISTRIBUIDORA DE PLA	53	10326670	VALENTINA PROVEEDORE	88	10358391	COOPERATIVA DE AHORR	123	10477804	BONANZZA STORES S.A.
19	10326003	E Z BUSINESS SR LTD	54	10326681	VEND S.A.C.	89	10360114	SOCIOS EN SALUD SUCU	124	10477896	PERFECT-ONE S.A.C.
20	10326007	EDA YAMASATO RAFAEL	55	10326719	BRETT GOURMET S.A.C	90	10360675	SOCIEDAD ECOLOGISTA	125	10477919	INVERSIONES HIKARI S
21	10326025	EMP DE SANEAMIENTO A	56	10326734	COSMETICOS Y PERFUME	91	10360700	LA FAMILIA DISTRIBUI	126	10477937	MABE SEGURIDAD SOCIE
22	10326029	EMPRESA DE TRANSPORT	57	10326741	FOX EXPRESS SERVICES	92	10360921	ASCOLI PIER LUIGI	127	10478940	MABE SERVICES SRLTDA
23	10326033	EMPRESA HUANDUY S.A	58	10326768	NEGOCIACIONES Y REPR	93	10360940	SAN CEFERINO S.A.C.	128	10479238	LABORATORIOS LELY S.
24	10326040	ESBARI S.A.C.	59	10326809	COLEGIO ABOGADOS CUS	94	10374967	BUSSINES PUBLICITARI	129	10479530	HAPPY KIDS GAMES S.A
25	10326047	EVO FINANCE S.A.C	60	10326810	ABC PRODEIN	95	10376645	BATTOVI SOCIEDAD ANON	130	10479605	ACOSTA GAMES MARIA
26	10326064	FONDO DE EMPLEADOS D	61	10326818	FABRICA DE TEJIDOS P	96	10379046	GATE GOURMET PERU S.	131	10479644	COMISION DE ADMINIST
27	10326066	FOXATEL SOCIEDAD ANO	62	10326835	SOCIEDAD AGRICOLA DR	97	10399950	AGRO MI PERU FOODS S	132	10479787	CAIZE S.A.C.
28	10326087	G & S PRODUCCIONES E	63	10326856	LA NUEZ S.R.L.	98	10407939	CLINICA QUIRURGICA S	133	10480828	VICTORIA DEL PACIFIC
29	10326120	GRUPO CORIL SOCIEDAD	64	10326857	LA NUEZ S.R.L.	99	10409438	OMNIA MEDICA SOCIEDA	134	10480844	INDUSTRIAS ROLAND PR
30	10326134	HERKSL S.A LABORATOR	65	10343324	TRADE & CONSUMER XTR	100	10412047	FRANQUICIAS ALIMENTA	135	10481140	ZANACEUTICA E.I.R.L.
31	10326150	IMPORTADORA DE RODAM	66	10343479	PERUPLAST S.A.	101	10412048	STROBBE HNOS SRL	136	10481757	INDUSTRIAL CONDOM S.
32	10326152	INCANDINA SRL	67	10343480	UNIONPLAST S.A.	102	10412300	FUNERARIA SAN MARTIN	137	10481816	SOLIDEZ EMPRESARIAL
33	10326155	INDECOPI	68	10346263	MEGAPACK GROUP SOCIE	103	10413884	GIMMEL S.A.C.	138	10484332	ACUÑA MARTINEZ YANET
34	10326216	JUAN LENG DELGADO S	69	10353766	NSF INASSA S.A.C.	104	10413969	VCC LINEA COMERCIAL	139	10506733	PEOPLE OUTSOURCING S
35	10326241	LAIVE S.A.	70	10353767	NSF SERVISANEA S.A.C	105	10414006	EVO MANAGEMENT S.A.C	140	10525269	NESSUS HOTELES PERU

CANAL INSTITUCIONAL			CANAL INSTITUCIONAL			CANAL INSTITUCIONAL			CANAL INSTITUCIONAL			CANAL INSTITUCIONAL		
ITEM	CODIGO	NOMBRE	ITEM	CODIGO	NOMBRE	ITEM	CODIGO	NOMBRE	ITEM	CODIGO	NOMBRE	ITEM	CODIGO	NOMBRE
141	10530063	ROXANA IVONNE ROJAS	176	10566798	JEANNE VIRGINIA MORE	211	10601009	ANCHAYTHA LUCAS CARL	246	10636913	FABRIC Y REPAR.MILT.T	281	10684837	GRUPO KALLPA SOLUCIO
142	10530225	ADECO PERU S.A.	177	10572397	MARGOT CUCHE CORITU	212	10601016	HUAMANTINGO QUIPPE F	247	10641351	ASOC CIUDAD DE LOS N	282	10684894	CENTRAL PERU S.A.
143	10530672	COOP. AHORRO Y CREDI	178	10572617	CORPORACION CASAVERT	213	10601042	VILLANTOY RUIZ NELSO	248	10641409	CORPORACION ALIMENTA	283	10684919	MANZANO GUTIERREZ KA
144	10531173	TRANSPORTES JOZA & C	179	10578322	PROCESADORA DE ALDME	214	10605908	PRODUCCIONES Y NEGOC	249	10644149	PRODUCCIONES Y DISTR	284	10685067	IMPORTACIONES BECERR
145	10531206	LOUIS DREYFUS COMPAN	180	10582599	FIBRAS GENERALES SOC	215	10617339	EDWIN ENRIQUE GUEVAR	250	10644578	MSKY SONKO S.A.C.	285	10685069	CORPORACION VIC-CON
146	10531248	SUB CTE DE ADM DEL F	181	10582729	CODIGO DE BARRAS PER	216	10617352	CHRISTIAN AYALA PATI	251	10644598	DISTRIBUCIONES MARIA	286	10685072	REPRIND S.A.C.
147	10531384	HERMILIO JORGE ARROY	182	10582929	MARIA CRISTINA DAMIA	217	10617360	JAVIER MAIKOL REYES	252	10646846	UNIVERSIDAD PRIVADA	287	10685154	CHUQUICAÑA MAMANI LU
148	10531682	MOLINOS CALCAEROS S.	183	10582930	ROSA YSABEL LAY TORR	218	10620728	AGROINDUSTRIALES Y E	253	10646919	COMERCIALIZADORA GAL	288	10685156	CHUQUICAÑA MAMANI FL
149	10532195	FLORES CHAVEZ DONATO	184	10583746	FRIGORIFICOS PERUANO	219	10626394	COLEGIO NUESTRA SENO	254	10648830	IPG MEDIABRANDS S.A.	289	10685157	LENES TINCO JAVIER
150	10532299	RITA NELLY ROBLES BE	185	10584138	VICTOR GUVER VILLOSL	220	10627417	LOS ANDES SERVICIOS	255	10649992	AGROINDUSTRIAS DEL V	290	10685157	LENES CHUQUICAÑA OSC
151	10532432	GRUPO AXIS S.A.	186	10584335	TEJIDOS CELESTE SOCI	221	10627644	PROYECTOS E INVERSI	256	10651213	MULTISERVICIOS M&A S	291	10685283	THALIA INTERCOM E.I.
152	10532673	RUSAN RESTAURANTES	187	10584703	GRIFE CENTER GALUSA	222	10627911	CORPORACION YEIRA Z&	257	10652776	RIVERA ESPINOZA ERIK	292	10685388	EXTINTORES CAPELO PE
153	10532700	GRUPO DELTA MOTORS S	188	10585323	SUB-CAFAE HOSPITAL N	223	10627927	FERNANDEZ ZARATE KAT	258	10653935	MAGALLANES ORE GRET	293	10685409	CJ NETCOM S.A.C.
154	10533162	AGROEMPAQUES S.A.	189	10585347	CANASTAS DEL PRADO S	224	10629471	SILVANA GERALDINE BO	259	10654673	MAGALLANES ORE ERICK	294	10685423	DREAMS CORPORATION S
155	10533331	ASOCIACION DE BRIGAD	190	10585349	UNILEVER ANDINA PERU	225	10630234	PANAMERICANA TELEVIS	260	10654675	NAVARRO JANAMPA ROSA	295	10685435	TEXTILES JOC S.R.LTD
156	10533872	JARDIN DE QUERUBINES	191	10585990	REPRESENTACIONES TEX	226	10630271	CMAC PIURA S.A.C.	261	10657251	NEWREEST INFILIGHT PER	296	10685447	LS ANDINA SA
157	10533878	CORPORACION MAXA E.I.	192	10586268	ARCANGELES Y QUERUBI	227	10630283	INVERSIONES DOMABEV	262	10662151	INVERSIONES FOODMARK	297	10685483	INDUSTRIA CREATIVA T
158	10534279	EMPRESA DE TRANSPORT	193	10586402	IGUELEC S.A.C.	228	10631156	GUSTO BODEGA S.A.C.	263	10664414	INGENIERIA TECNOL	298	10685466	JANELLY E.I.R.L.
159	10534281	ROMASA S.A.C.	194	10586908	INVERSIONES & SERVICE	229	10631254	ASOCIACION CRISTIANA	264	10665275	GRUPO I Y M ALIMENT	299	10685483	SOLSEP REPRESENTACIO
160	10534282	GEKA CORP S.A.C	195	10586844	IGUELEC SERVICE SAC	230	10631292	CORPORACION WALON SO	265	10667570	EMPRESA COMERCIAL CH	300	10685678	PRATCOS SERVICIOS GE
161	10534477	FABI & LADY E.I.R.L.	196	10587715	GMD INVESTIGACION Y	231	10631656	M & D MELON S.A.C.	266	10672137	U-PERU LIVING CONDI	301	10685720	PARODI ZEVALLOS ANGE
162	10534623	CIRCUS GREY PERU S.A	197	10587815	OLGA A. BOCANEGRA G	232	10632850	PRACTICAL ACTION	267	10674830	CORPORACION SALAS &	302	10685722	MAQUINARIA MDNERA DE
163	10534912	GRACIELA GUEVARA PER	198	10588312	EUREKA SOLUCIONES S	233	10632992	CESAR AUGUSTO LOZADA	268	10677113	GRUPO DE INVERSIONES	303	10685723	COOPERATIVA DE AHORR
164	10535197	CONFERENCIA EPISCOPA	199	10588361	TEXTILES BURGA SOCIE	234	10633502	IGLESIA CRISTIANA PE	269	10680842	TRANSYTOUTR S.R.L.	304	10685740	DINA FASTENER SOCIED
165	10535268	MATRICERIA HAEDO R	200	10588633	TEXTILES PALMER E.I.	235	10634734	COMERCIAL BARBEGA &	270	10680843	PUCHKATEX SOCIEDAD A	305	10685741	CORPORACION GIANBAR
166	10535430	CORPORACION DE SERVI	201	10588757	BOOMERANG BET S.A.C	236	10634736	MUNICIPALIDAD DISTRI	271	10681775	RODITEX SOCIEDAD ANO	306	10685742	FABRICACION TECNICO
167	10536317	DEPORT CENTER PERU S	202	10589167	CECILIA ROSA CORREA	237	10636038	INVERSIONES Y NEGOCI	272	10681778	CIRCOLO SPORTIVO ITA	307	10685779	ALCONI INVERSIONES S
168	10536318	BOMBONERIA DI PERUGI	203	10595465	PROBISAP S.R.L.	238	10636107	VSI INDUSTRIAL S.A.C	273	10682367	GRUPO DULMED S.A.C.	308	10685780	WINAY SUMAQ E.I.R.L.
169	10536319	MINERA CONCEPCION S.	204	10596556	ERNST & YOUNG ASESOR	239	10636132	HALEMA S.A.C.	274	10682368	HAKADOSH S.A.C.	309	10686235	GANA ENTRETENIMIENTO
170	10541774	DUKE LOGISTIC S.A.C.	205	10596576	PARADES, BURGA & ASO	240	10636710	DIVERSITY ENTERTADME	275	10683451	EQUIPMAD TRADING E.I	310	10686236	INVERSIONES KYROS N
171	10548792	GLOBEX LOGISTICA E.I	206	10598149	COMERCIALIZADORA NUT	241	10636711	SIR PLAY S.A.C.	276	10683697	FACT INDUST GOICOEHE	311	46009198	CORPORACION DE TRANS
172	10552246	GUILLEN MONTENES D	207	10600067	LESLIE LANDA DELLEPI	242	10636116	FUN PRO S.A.C.	277	10683987	PERULAB SA			
173	10561060	ACOSTA DE SOUZA ELISA	208	10600943	SOLUCIONES INTEGRADA	243	10636342	DEPORT PERU S.A.C.	278	10684286	CODIFICACION Y LOGIS			
174	10562505	VARGAS CONTRERAS VAL	209	10601007	MAGALLANES ORE EDGAR	244	10636343	QUIPPE PABLO HIBBER	279	10684287	FONDO DE EMPLEADOS D			
175	10565847	LILY ABEI AYALA LUPU	210	10601008	MAGALLANES MAGALLAN	245	10636879	CANO SANCHEZ CECILIA	280	10684802	REPRESENTACIONES NOR			


LISTA DE CLIENTES POR CANAL

CANAL TRADICIONAL			CANAL TRADICIONAL			CANAL TRADICIONAL		
ITEM	CODIGO	NOMBRE	ITEM	CODIGO	NOMBRE	ITEM	CODIGO	NOMBRE
1	10325221	ACOSTA OLIVARES ISAB	36	10325551	INVERSIONES ESPLANA	71	10341338	NEGOCIOS GIANELLA E
2	10325413	LISYON DISTRIBUCIONE	37	10325560	JACOBI ALEJANDRO IRE	72	10341339	SOALSA S.A.C
3	10325414	GLOSER SAC	38	10325563	LIMA LOPEZ FELIX ROG	73	10341341	INVERSIONES AGAM SOC
4	10325415	MERCANTIL COMERCIAL	39	10325567	MEJORADA ILLESCAS CE	74	10342231	TINTAYA PONGO BERNAB
5	10325416	PALMYRA DISTRIBUCION	40	10325572	NEGOCIOS M & S NEGOC	75	10342235	S B TRADING S R L
6	10325420	DOS EN UNO S R L	41	10325574	ORDONEZ BASURTO MILA	76	10342237	CORPORACION SALINAS
7	10325427	JRC DISTRIBUIDOR E.I	42	10325577	PAYE CAHUAYA SABINA	77	10346365	VICENTE LEVANO MARIA
8	10325429	LORETO DISTRIBUCIONE	43	10325579	PAYE CHARCA HERNAN D	78	10370820	INVERSIONES & NEGOCI
9	10325430	DISTRIBUCIONES MARTI	44	10325580	RARAZ PASCUAL WALTER	79	10372216	GRUPO MANTA VILCACUR
10	10325432	REGO DISTRIBUCIONES	45	10325584	SALAZAR VARA HENRY J	80	10372289	HANCCOCCALLO CHOQUE
11	10325436	DROGUERIA SAN MARTIN	46	10325586	SOTO & VALLE S.A.C	81	10378780	G & M VALMEJ SOCIEDA
12	10325437	SORIA EIRL	47	10325587	SOTO IBARRA DANTE EL	82	10378809	JOCEL LA UNION SAC
13	10325438	ARIAS VICENTE ENA RU	48	10325589	WAYKI EN GOLOSINAS S	83	10385477	CARRANZA TINEO CECIL
14	10325443	GOLOPLUS SAC	49	10325593	CARDENAS SILVA OSVAL	84	10424994	P & S GOLOMAX S.A.C.
15	10325451	MS DISTRIBUCIONES S	50	10325598	COMERCIAL LIV. OCHO	85	10425621	CACERES RIOS JANET L
16	10325454	REPRESENTACIONES Y S	51	10325600	CORPORACION JOMI S A	86	10429328	INVERCOMERCIO SOCIED
17	10325455	DISTRIBUIDORA SAN JU	52	10325605	D & D URLARTE E.I.R.	87	10430462	DISTRIBUIDORA OSCATE
18	10325467	BARZOLA ALTAMIRANO Y	53	10325614	DISTRIBUIDORA JESUS	88	10430960	DISTRIBUIDORA ODET S
19	10325473	CORPORACION BONY S.A	54	10325618	DULCE ROMA EIRL	89	10440593	FERADISSA S.A.C.
20	10325479	DAAL S INVERSIONES S	55	10325619	ERM INVERSIONES S.A.	90	10442830	GOLOCENTER L & F BEL
21	10325486	ERAZO ERAZO HERIBERT	56	10325621	GOLOSINAS DAGASA E.I	91	10443246	MEGALIS E.I.R.L
22	10325487	FERPAOLO S.A.C.	57	10325622	GOLOSINAS JEMSA EIRL	92	10444417	INVERSIONES GRAFFITO
23	10325488	FVF E.I.R.L	58	10325624	GOLOSINAS Y PERFUMER	93	10444421	EMEJOTA E.I.R.L
24	10325496	INVERSIONES FAVEL EI	59	10325633	HUAMAN ARANDA YOSALI	94	10447423	CBKD E.I.R.L
25	10325498	INVERSIONES GEANFRAN	60	10325667	R & R GOLOSINAS S.A.	95	10462163	VEGA BALAREZO URSULA
26	10325510	MORAN SAUNE LEONIDAS	61	10325668	RB CORPORACION RAMIR	96	10473758	TRANSFORMADORA SANTA
27	10325518	ROJAS PORTA WALDO CE	62	10325667	TOISHAN DISTRIBUIDOR	97	10474624	GRUPO IMPERIO SUDAME
28	10325529	COMERCIAL D & G E.I.	63	10325670	ZV INVERSIONES Y NEG	98	10475484	PEPEL S.A.C.
29	10325530	COORPORACION LEO CR	64	10326419	PROMOCIONES 1021 S R	99	10475486	PROMOCIONES S.J. EIR
30	10325532	COORPORACION GEMA S.	65	10341134	LOS ANDES IMPORT EXP	100	10475715	INVERSIONES SAN ROMA
31	10325535	CORPORACION VEGA S.A	66	10341191	GARATE SANCHEZ VIVIA	101	10476715	GRUPO VEGA DISTRIBUC
32	10325543	DISTRIBUIDORA MARIN	67	10341193	CORPORACION GALCA S.	102	10476717	CORPORACION PERUICA
33	10325545	DISTRIBUIDORA SYM &	68	10341263	VILLANUEVA BASILIO O	103	10476722	INVERSIONES CASA GRA
34	10325547	GOMEZ ARANA OLINDA	69	10341333	DISTRIBUIDORA E INVE	104	10478228	A & L DISTRIBUCIONES
35	10325548	HILMER ELVA YURI DN	70	10341337	GOLOSINAS JORGITO S.	105	10482909	DIST.COM.VIRGEN DE L

CANAL TRADICIONAL			CANAL TRADICIONAL			CANAL TRADICIONAL		
ITEM	CODIGO	NOMBRE	ITEM	CODIGO	NOMBRE	ITEM	CODIGO	NOMBRE
106	10484528	DISTRIBUIDORA PATITA	141	10593711	DISTRIBUIDORA DIJAM	176	10676615	DISTRIBUIDORA DULCEM
107	10486363	PINTO CHAVEZ OSCAR B	142	10598205	ANDREA PRECIO JUSTO	177	10678295	INSUMOS Y EMBALAJES
108	10486643	SODALES DISTRIBUIDOR	143	10598488	MERCOPERU UN E.I.R.L	178	10679047	CONISLLA SANCHEZ YHO
109	10488588	CODIFER DISTRIBUCION	144	10599602	DISTRIBUCIONES Y SER	179	10686539	CORPORACION CODIFER
110	10492721	CORPORACION KENIA SA	145	10599816	INVERSIONES FUERZA A	180	10689855	PARRA MARQUEZ VICTOR
111	10494919	INVERSIONES DARG E.I	146	10599817	CORPORACION TINEO LA			
112	10499013	VALERIA & JL GOLOZIN	147	10601932	BERNALES ZAVALA VANE			
113	10499015	GLCOM EMPRESA INDIVI	148	10604847	SEGUNDO CAMONES LAUR			
114	10501293	INVERSIONES CARDINAL	149	10606395	RODRIGUEZ BONIFACIO			
115	10504597	INDUSTRIA ESTILO PER	150	10606396	INVERSIONES ADRISAC			
116	10504745	AGB DISTRIBUCIONES E	151	10606591	REPRESENTACIONES J &			
117	10505106	COMERCIAL H & U EIRL	152	10617262	DIONICIO ESPINOZA GL			
118	10516252	CHUPACA BUSINESS S.A	153	10617273	LOPEZ MATEO OMAR AN			
119	10516699	DIGALCA S.A.C.	154	10618469	PALACIOS FERNANDEZ J			
120	10518908	GONZALES GAVIDIA RUF	155	10622253	SAMAN REYES SILVIA S			
121	10524081	ARRUNATEGUI GARCIA J	156	10626219	COAGUILA LAJO NILA			
122	10524114	SUCURSAL FERPAOLO S.	157	10631008	FERNANDEZ TORRES WIL			
123	10524172	OPERADORA LOGISTICA	158	10632917	INVERSIONES ESMAR S			
124	10537547	GRUPO COMERCIAL AREL	159	10633339	REYES ROJAS LUIS ALB			
125	10538000	JARA AZURIN MARITZA	160	10634431	BACA MANTARI ROMEL C			
126	10540161	DISTRIBUIDORA BONY E	161	10637538	DISDYM S.A.C.			
127	10540558	ALMACENES DE LA FRON	162	10640773	ECOGOL PERU S.A.C.			
128	10551415	COQUIS CORP S.A.C.	163	10646264	M & G DE LOS ANGELES			
129	10561232	ECONORTE DISTRIBUCIO	164	10646266	CRISTHIAN HEYDI Y ES			
130	10562335	QUISPE CCACHAINCA CO	165	10651041	ROSADITO INVERSIONES			
131	10564858	CASTRO HERMOZA MARLE	166	10651097	MARTINEZ JIMENEZ EDW			
132	10564886	DIANISA S.A.C.	167	10651904	MI ESQUINA S.A.C.			
133	10566878	SAMANEZ SULCA LUIS A	168	10653951	W & M LEON E.I.R.L			
134	10572995	S & A DESCARTABLES S	169	10654764	CORPORA LA REGIONAL			
135	10573752	MONTALVAN CANTARO SI	170	10664337	COBERTURA DEL SUR S.			
136	10574370	INVERSIONES INDIVISA	171	10665206	SOTOMAYOR PUMAPILLO			
137	10580315	DISTRIBUCIONES QUIRO	172	10668341	TOP PARTNER S.A.C.			
138	10581829	CORPORACION GOYITA S	173	10670083	ALIMENTOS PERUANOS D			
139	10583593	INVERSIONES REPRESENTEN	174	10673810	CARHUACHUCO BERNACHE			
140	10593674	IFEL SAC	175	10676055	DISTRIBUIDORA HEYRO			

ANEXO N°. 05 Reporte de visita a clientes

REPORTE DE VISITA A CLIENTES

 <i>Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A.</i>									
REPORTE DE VISITA A CLIENTES									
Cliente									Fecha:
Apoderado									
Código			RUC						
Dirección									
Provincia					Depto.				
Inmueble	Propio	SI	<input type="checkbox"/>	Hipotecado	SI	<input type="checkbox"/>	Entidad Financiera		
		NO	<input type="checkbox"/>		NO	<input type="checkbox"/>	Empresa Comercial		
	Alquilado	SI	<input type="checkbox"/>	Observaciones					
		NO	<input type="checkbox"/>						
Vehículo	Propio	SI	<input type="checkbox"/>	Prestados	SI	<input type="checkbox"/>	Entidad Financiera		
		NO	<input type="checkbox"/>		NO	<input type="checkbox"/>	Empresa Comercial		
Cantidad									
	Tercerizado	SI	<input type="checkbox"/>	Observaciones					
		NO	<input type="checkbox"/>						
Credito	%			Garantía			Contado	%	
	0 - 7	<input type="checkbox"/>		Reduccion					
	0 - 16	<input type="checkbox"/>		Letras					
	0 - 30	<input type="checkbox"/>		Observaciones					
	0 - 46	<input type="checkbox"/>							
	0 - 60	<input type="checkbox"/>							
GARANTIAS:		US\$		SI		Sobg		LINEA CREDITO	
CARTA FIANZA									
HIPOTECA INMUEBLE									
HIPOTECA VEHICULO									
CON QUE LINEAS TRABAJA Y QUE % ES CNCH EN SUS VENTA GENERAL ??									
CNCH _____									
Principales Clientes:									
Razon Social							Autoservido	<input type="checkbox"/>	
Ubicación							Mayorista	<input type="checkbox"/>	
							Abarrotero	<input type="checkbox"/>	
Razon Social							Autoservido	<input type="checkbox"/>	
Ubicación							Mayorista	<input type="checkbox"/>	
							Abarrotero	<input type="checkbox"/>	
Razon Social							Autoservido	<input type="checkbox"/>	
Ubicación							Mayorista	<input type="checkbox"/>	
							Abarrotero	<input type="checkbox"/>	
Razon Social							Autoservido	<input type="checkbox"/>	
Ubicación							Mayorista	<input type="checkbox"/>	
							Abarrotero	<input type="checkbox"/>	
Bancos que Trabaja	BCP	<input type="checkbox"/>		Letras en:		BCP	<input type="checkbox"/>		
	BBVA	<input type="checkbox"/>				BBVA	<input type="checkbox"/>		
	SCOTIABANK	<input type="checkbox"/>				SCOTIABANK	<input type="checkbox"/>		
	INTERBANK	<input type="checkbox"/>				CARTERA	<input type="checkbox"/>		
	OTROS	<input type="checkbox"/>							
Poliza de Seguro: SI	<input type="checkbox"/>		NO		<input type="checkbox"/>				
Empresa:									
Incendio	<input type="checkbox"/>	Terremoto	<input type="checkbox"/>	Robo	<input type="checkbox"/>	Terrorismo	<input type="checkbox"/>	Inundaciones	<input type="checkbox"/>
Observaciones									

ANEXO N° 06 Gestión de Procesos

GESTIÓN DE PROCESOS QUE SE REALIZARON PARA LA MEJORA EN LA RECAUDACIÓN:

- Dentro de los procesos de mejora se identifica las políticas, no solo para la necesidad de cada usuario si no que todos por ser parte de un equipo deben saber las políticas que brinda el grupo, por ser una empresa trasnacional.

TABLA DE CONTENIDO	
	Pág.
1. CARTERA	
1.1 Viabilidad, matrícula de clientes y otorgamiento del cupo de crédito.	2
1.2 Actualización de los cupos de crédito	4
1.3 Análisis crítico y detallado de cartera	4
1.4 Bloqueo de clientes	5
1.5 Ventas de contraentrega no canceladas	6
1.6 Confirmación de cartera.	7
1.7 Cheques devueltos	8
1.8 Notas crédito y descuentos.	10
1.9 Daciones en pago.	10
1.10 Listas de Chequeo.	11
2. RECAUDOS	
2.1 Seguridad en la caja.	11
2.2 Procedimientos de cancelación en caja.	12
2.3 Movimiento diario de caja	12
2.4 Cheques postfechados.	13
2.5 Cobranza de Post-Venta	13

Tabla 13 Manual de Políticas del grupo Nutresa

- Se logra asignar reuniones para continuar las mejorar de los procesos.
- Se logra implementar el registro de control de las facturas, controlar las constancias de conformidad de las facturas entregadas al cliente, a través de un portal donde resalte los pendientes que se tenga por recepcionar, se reduce el endeudamiento, es decir hay canales de clientes que se rigen por la fecha de recepción, mas no del vencimiento. Todas las facturas deben de llegar al área de créditos y cobranzas, para tener el control de las mismas, Al mejorar la gestión de recepción de las facturas no solo mejora la cobranza si no también se confirma una venta realizada.

REGISTRO DE FACTURAS

Fecha Inicial: 01/05/2018 Estado: Todos
 Fecha Final: 31/05/2018 Transporte:
 Poblacion: Todos No.Fact/Cod.Pago/Tip.Doc:

Archivo Excel: No se ...rchivo

Factura	Fac.Legal	Tip Doc	Check UnCheck	Todo Todo	Fecha Fact.	Valor Neto	Transporte	Creado el	No.Ident.fiscal	Poblacion	Cod.Resp Pago	Responsable Pago	Vendedor	Fecha Recepcion	Observacion
3601044906	01-F360-1044906	ZEDI	<input checked="" type="checkbox"/>		01/05/2018	61,535.50	656033228	27/04/2018	20492092313	Callao	10325205	MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.	00004008	03/05/2018	
3601044907	01-F360-1044907	ZEDI	<input checked="" type="checkbox"/>		01/05/2018	22,069.04	656033228	27/04/2018	20492092313	Callao	10325205	MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.	00004008	03/05/2018	
3601044908	01-F360-1044908	ZEDI	<input checked="" type="checkbox"/>		01/05/2018	3,893.97	656033228	25/04/2018	20492092313	Callao	10325205	MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.	00004008	03/05/2018	
3601044909	01-F360-1044909	ZEDI	<input checked="" type="checkbox"/>		01/05/2018	913.45	656033228	27/04/2018	20492092313	Callao	10325205	MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.	00004008	03/05/2018	
3601044910	01-F360-1044910	ZEDI	<input checked="" type="checkbox"/>		01/05/2018	4,708.64	656033228	27/04/2018	20492092313	Callao	10325205	MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.	00004008	03/05/2018	
3601044911	01-F360-1044911	ZINT	<input checked="" type="checkbox"/>		02/05/2018	3,963.87	656033338	24/04/2018	20499709944	Lima	10476715	GRUPO VEGA DISTRIBUCION S.A.C.	00006173	03/05/2018	
3601044912	01-F360-1044912	ZINT	<input checked="" type="checkbox"/>		02/05/2018	6,120.00	656033338	30/04/2018	10225137388	Lima	10617262	DIONICIO ESPINOZA GLUDOBERTA	00004011	03/05/2018	

Figura 14 Registro y control modulo de facturas

- Se adiciona en el portal de clientes los deudores que tienen cuentas cerradas, esta información es extraída de la SBS, la cual es actualizado cada dos meses. Pero en el diario el peruano se puede consultar de un mes de diferencia. Es necesario tener alertas para disminuir los riesgos, esta información debe ser compartida con el área comercial, ya que el cliente volverá ser evaluado para su línea crediticia

REGISTRO Y CARGA - SBS

Banco: TODOS
 Periodo: 2018 | Abril
 Ruc:
 Relacion con CNCH: ☒

Archivo Excel: No se ...rchivo

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP
 RELACION DE CIERRE DE CUENTAS CORRIENTES POR GIRO DE CHEQUES SIN FONDO

Año	Mes	Correl	Nro.Ruc/Dni	Razon Social / Nombre	Fecha	Banco	Usuario
2018	04	34	20517482472	Corporacion Lider Peru Sa	19/04/2018	B. Continental	FPJACATALA
2018	04	87	20102302339	Indeacaucho Sa	03/04/2018	Scotiabank Peru	FPJACATALA
2018	04	107	20487534936	Latino Distributions SAC	26/04/2018	B. Continental	FPJACATALA

Figura 15 Registro y carga – SBS

- Dentro de los procesos, se logra determinar que los reporte generados de la cartera por endeudamiento se realicen semanalmente no solo al cierre de cada periodo, esto ayudara a visualizar como se está gestionando la cobranza y tener una probabilidad de que clientes están atrasados en sus pagos.

ESTADO DE CUENTA POR COBRAR AL 30 DE JUNIO 2017												
Cliente	Nombre	Lim.cred.	Suma de < 1	Suma de 1 - 7	Suma de 8 - 15	Suma de 16 - 30	Suma de 31 - 60	Suma de 61 - 90	Suma de 91 - 180	Suma de 181 - 360	Suma de > 360	Suma de Impor.Dto
10325208	CENCOSUD RETAIL PERU S.A.	5,000,000.00	16,756,622.08	3,373,392.79	1,550,063.92	1,526,120.16	-1,247,521.52	-101,086.94	367.31	-554.01	0.00	21,857,403.79
10325203	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	2,500,000.00	4,386,610.25	212,022.51	150,053.74	-1,452.59	799,176.39	597,047.30	1,230,813.64	-2,278.00	0.00	7,371,993.24
10325204	HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.	2,500,000.00	2,563,133.53	104,388.91	306,013.72	133,720.91	12,540.35	7,369.24	42,174.13	15,715.51	0.00	3,185,056.30
10325205	MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.	800,000.00	1,333,803.82	151,305.76	-35,929.07	-65.14	-7,269.48	0.00	0.00	-105.84	0.00	1,441,740.05
10325415	MERCANTIL COMERCIAL DEL PERU	667,500.00	911,839.76	383,829.67	32,132.40	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,327,801.83
DABON	COMPAÑIA NACIONAL DE CHOCOLAT	0.00	341,080.74	0.00	9,378.65	63,946.60	224,249.80	24,865.50	524,873.36	127,380.00	0.00	1,315,774.65
10325429	LORETO DISTRIBUCIONES SAC	889,500.00	711,368.28	213,521.12	0.00	287,150.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,212,039.73
10325414	GLOSER SAC	319,000.00	582,509.49	286,812.51	59,551.75	174,754.64	4,117.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,107,745.39
10325454	REPRESENTACIONES Y SERVICIOS EN	770,000.00	551,823.95	363,082.88	42,007.14	91,943.23	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,048,857.20
10516699	DIGALCA S.A.C.	902,286.00	886,359.22	161,984.76	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,048,343.98
10499015	GLCOM EMPRESA INDIVIDUAL DE RE	677,000.00	885,776.30	126,524.47	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,012,300.77
10654764	CORPORA LA REGIONAL S.R.L.	562,300.00	578,357.24	119,347.74	93,719.51	99,487.65	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	890,912.14
10325427	JRC DISTRIBUIDOR E.I.R.L.	518,400.00	527,269.45	262,819.08	33,130.40	0.00	-56.49	-14.36	0.00	0.00	0.00	823,148.08
10664337	COBERTURA DEL SUR S.A.C.	941,100.00	410,393.19	180,975.57	132,672.58	22,853.08	-12,467.40	0.00	0.00	0.00	0.00	734,427.02
10325451	MS DISTRIBUCIONES S R L	432,000.00	616,302.31	68,210.47	-976.89	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	683,535.89
20000215	ALBRECHT & DILL TRADING GMBH	0.00	657,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	657,000.00
10598488	MERCOPERU UN E.I.R.L.	299,000.00	457,602.02	-35,850.29	128,536.48	90,904.11	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	641,192.32
DAFGN	COMPANIA DE GALLETTAS NOEL S.A.S	0.00	143,257.35	3,235.88	0.00	0.00	66,746.42	321,600.23	39,594.66	0.00	0.00	574,434.54
10484528	DISTRIBUIDORA PATITA PUCALLPA S	469,000.00	229,720.53	180,972.88	-630.79	144,954.58	-1,322.76	0.00	0.00	0.00	0.00	553,694.44
10349205	MAYORSA S.A.	200,000.00	211,300.30	194,653.19	116,970.32	0.00	0.00	0.00	3,378.34	0.00	0.00	526,302.15
10670083	ALIMENTOS PERUANOS DE CALIDAD	1.00	272,023.64	121,784.15	7,197.13	29,995.74	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	431,000.66
Total general			38,779,342.68	8,291,744.59	2,926,900.41	2,969,040.63	80,928.66	879,411.99	1,992,940.00	471,680.88	57,425.86	56,449,415.70

Figura 16 Control de endeudamiento

- Se logra implementar el portal de recaudo la cual es confiable, amigable tiene la opción de tener más de un usuario recaudador, al tener el control de las operaciones de recaudo (Bancos)

REGISTRO Y CARGA - HISTORICO

Fecha Inicial
01/05/2018

Fecha Final
31/05/2018

Banco
BCP

Cuenta
193-01585140-0-14

Archivo Excel

Seleccionar archivo

No se eligió archivo

Estado
Ruc Cliente
Usuario
No.Operacion

Todos

Todos

Con Recaudo

Devolucion

No Disponible

Observado SBS

Sin Recaudo

Tesoreria

Buscar

Figura 17 Portal de Recaudo

REGISTRO Y CARGA - HISTORICO

Fecha Inicial: 01/05/2018 Estado: Todos
 Fecha Final: 31/05/2018 Ruc Cliente:
 Banco: BCP Usuario: Todos
 Cuenta: 193-01585140-0-14 No.Operacion:
 Archivo Excel: Seleccionar archivo No se eligió archivo

Grabar **Exportar**

Nro Recaudo	Correl	Fecha	Descripcion	Cargo	Abono	Saldo	Sucursal	Operacion	Hora	Usuario	Utc	Referencia	RUC	NroCliente	Nombre	Observacion	Usu.Ingr/Rec
TESORERIA	1	02/05/2018	IMPUESTO ITF	-16.85	0.00	1,000.00	000-000	0 0	00:00:00	BATCH	0909						FPJACATALAN
TESORERIA	2	02/05/2018	TRANS. A 193-1585135-0	-322,387.32	0.00	1,016.85	193-000	05 0	23:43:59	BATCH	4900						FPJACATALAN
TESORERIA	3	02/05/2018	COMIS.RECAUDACION	-72.50	0.00	323,404.17	193-000	00888308	99:99:99	BATCH	4983						FPJACATALAN
TESORERIA	4	02/05/2018	A 193 1585135 0	-25,000.00	0.00	323,476.67	111-008	02033554	14:07:08	TNP055	4406						FPJACATALAN
1800110710	5	02/05/2018	CITIBANK0006854929	0.00	232,961.87	348,476.67	191-000	00020159	16:59:59	RCIN	2014	20109072177	10325208		CENCOSUD RETAIL PERU S.A.		FPBRHUAMAN
1800110747	6	02/05/2018	EFFECTIVO00020486108461	0.00	34,874.14	115,914.80	555-000	00962962	17:06:00	541560	1013	29510002048	20486108461	10325437	SORIA EIRL		FPJACATALAN
1800110702	7	02/05/2018	EFFECTIVO00020533072641	0.00	20,026.86	81,040.66	111-033	04641929	16:54:18	BK291	1013		20533072641	10443246	MEGALIS E.I.R.L.		FPJACATALAN
1800110640	8	02/05/2018	EFFECTIVO00010080652301	0.00	8,741.02	61,013.80	191-069	00771859	15:04:26	577276	1013	29510001008	10080652301	10325577	PAYE CAHUAYA SABINA - COMERCIAL LEI		FPJACATALAN
1800110704	9	02/05/2018	DE CORPORACION GEMA S.	0.00	8,467.54	52,272.78	111-008	03067423	18:20:19	TNP0C2	3401		20512588191	10325532	COOPERACION GEMA S.A.C.		FPJACATALAN
1800110592	10	02/05/2018	DE CORPORACION SALASA	0.00	6,732.00	43,805.24	111-008	03012566	10:17:02	TNP035	3401		2060234363				FPBRHUAMAN
1800110639	11	02/05/2018	EFFECTIVO00020507711724	0.00	6,879.54	37,073.24	192-016	00281215	09:28:55	538120	1013	29510002050	20507711724	10325618	DULCE ROMA FIRI		FPJACATALAN

Figura 18 Registro y carga - Histórico

- Se logra tener el control y la veracidad de todos los recaudos generados sin ninguna inconsistencia de duplicidad, están registrados correctamente la información es custodiada por el portal de conciliación.

CONCILIACION

Fecha Inicial: 01/05/2018
 Fecha Final: 31/05/2018
 Banco: BCP
 Cuenta: 193-01585140-0-14
 Usuario: Todos
 No.Operacion:
 Archivo Excel: Seleccionar archivo No se ...rchivo

Grabar **Exportar**

Orden	Usuario	Clave Ruc/	NroDoc	Referencia	Fecha Doc	ImporteHL	FecValor	Operacion	Conting	Importe Banco	Fecha Banco	Clave Banco	Obs.Revisados	Usu.Modific
14	FPJACATALAN	SOLOCENTER L S. F. BEL	1800110748	01-RECAUDO	02/05/2018	38.44	02/05/2018	03043149	✓	38.44	02/05/2018	SOLOCENTER L S. F. BELLA SUNSHINE S.		FPJACATALAN
13	FPJACATALAN	SORIA EIRL	1800110747	01-RECAUDO	03/05/2018	34,874.14	02/05/2018	00962962	✓	34,874.14	02/05/2018	SORIA EIRL		FPJACATALAN
5	FPBRHUAMAN	TEMPANO S.A.C.	1800110797	01-RECAUDO	04/05/2018	393.18	03/05/2018	03040202	✓	393.18	03/05/2018			FPJACATALAN
11	FPJACATALAN	NEGOCIOS PACCEL S.S.	1800110818	01-RECAUDO	07/05/2018	12,743.00	05/05/2018	00886321	✓	12,743.00	05/05/2018			FPJACATALAN
9	FPJACATALAN	SERVA BALTAZAR TICSA	1800110875	01-RECAUDO	10/05/2018	1,012.70	10/05/2018	00977162	✓	1,012.70	10/05/2018	SERVA BALTAZAR TECHALDO VALERIO		FPJACATALAN
19	FPJACATALAN	CERILAN PEMALOZA MAR	1800110891	01-RECAUDO	11/05/2018	1,108.67	11/05/2018	00440774	✓	1,108.67	11/05/2018	CERILAN PEMALOZA MARTELA		FPJACATALAN
1	FPJACATALAN	DISTRIBUIDORA OSCATI	1800110919	01-RECAUDO	08/05/2018	7,670.58	08/05/2018	00720845	✓	7,670.58	08/05/2018	DISTRIBUIDORA OSCATI S.A.C.		FPJACATALAN
18	FPJACATALAN	DISTRIBUIDORA PATITA	1800110970	01-RECAUDO	09/05/2018	3,229.63	09/05/2018	03030614	✓	3,229.63	09/05/2018	DISTRIBUIDORA PATITA PUCALLPA S.A.C		FPJACATALAN

Figura 19 Portal de conciliación

ANEXO N° 07 Estado de situación Financiera

COMPAÑÍA NACIONAL DE CHOCOLATES DE PERU S.A.			
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			
Por el periodo terminado al 30 de Junio 2017 (En Nuevos Soles)			
ACTIVOS	2017	PASIVOS Y PATRIMONIO	2017
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVOS CORRIENTES	
Efectivo y equivalentes de efectivo	28,285,928	Sobregiros Bancarios	90,069
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	25,930,911	Obligaciones financieras	274,972
Cuentas por Cobrar vinculadas (neto)	32,782,398	Cuentas por pagar comerciales	11,127,305
Cuentas por Cobrar al personal y accionistas	258,043	Cuentas por pagar vinculadas	0
Cuentas por Cobrar diversas	1,897,545	Tributos por pagar	1,636,345
Cuentas por Cobrar diversas vinculadas	173,012	Remuneraciones por pagar	4,857,048
Provision de cobranza dudosa	-673,340	Otras ctas por Pagar Terceros	156,132
	<u>88,654,497</u>	Otras ctas por Pagar relacionadas	4,554,660
Existencias	41,885,681	Provisiones	688,749
Gastos pagados por anticipado	607,303		
Total Activos Corrientes	<u>42,492,984</u>	Total Pasivos Corrientes	<u>23,385,280</u>
INVERSIONES FINANCIERAS		OBLIGACIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO	0
Activos Financieros disponibles para la venta	124,302,594		
IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO	538,947	IMPUESTOS A LA RENTA DIFERIDO	41,110,150
INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO (neto)	198,511,359	PATRIMONIO NETO	
Activos Intangibles (neto)	18,719,030	Capital	234,902,576
TOTAL ACTIVO	<u>473,219,410</u>	Reservas	9,766,685
		Resultados acumulados	164,054,718
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>473,219,409</u>

COMPAÑÍA NACIONAL DE CHOCOLATES DE PERU S.A.			
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			
Por el periodo terminado al 28 de Febrero 2017 (En Nuevos Soles)			
ACTIVOS	2017	PASIVOS Y PATRIMONIO	2017
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVOS CORRIENTES	
Efectivo y equivalentes de efectivo	21,335,024	Sobregiros Bancarios	1,042,432
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	28,984,345	Obligaciones financieras	57,045
Cuentas por Cobrar vinculadas (neto)	33,127,004	Cuentas por pagar comerciales	8,051,120
Cuentas por Cobrar al personal y accionistas	417,831	Cuentas por pagar vinculadas	0
Cuentas por Cobrar diversas	2,950	Tributos por pagar	1,422,941
Cuentas por Cobrar diversas vinculadas	355,815	Remuneraciones por pagar	6,080,254
Provision de cobranza dudosa	-623,128	Otras ctas por Pagar Terceros	75,825
	<u>83,599,841</u>	Otras ctas por Pagar relacionadas	3,890,026
Existencias	41,791,394	Provisiones	542,195
Gastos pagados por anticipado	488,536		
Total Activos Corrientes	<u>42,279,931</u>	Total Pasivos Corrientes	<u>21,161,840</u>
INVERSIONES FINANCIERAS		OBLIGACIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO	0
Activos Financieros disponibles para la venta	122,400,469		
IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO	538,947	IMPUESTOS A LA RENTA DIFERIDO	41,110,150
INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO (neto)	200,713,648	PATRIMONIO NETO	
Activos Intangibles (neto)	18,719,030	Capital	234,902,576
TOTAL ACTIVO	<u>468,251,866</u>	Reservas	9,766,685
		Resultados acumulados	161,310,614
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>468,251,865</u>

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			
Por el periodo terminado al 31 de Marzo 2017 (En Nuevos Soles)			
ACTIVOS	2017	PASIVOS Y PATRIMONIO	2017
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVOS CORRIENTES	
Efectivo y equivalentes de efectivo	30,770,341	Sobregiros Bancarios	431,739
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	22,715,682	Obligaciones financieras	114,409
Cuentas por Cobrar vinculadas (neto)	31,124,024	Cuentas por pagar comerciales	7,337,133
Cuentas por Cobrar al personal y accionistas	320,595	Cuentas por pagar vinculadas	0
Cuentas por Cobrar diversas	3,454	Tributos por pagar	1,487,215
Cuentas por Cobrar diversas vinculadas	59,051	Remuneraciones por pagar	4,566,379
Provision de cobranza dudosa	-657,536	Otras ctas por Pagar Terceros	74,340
	84,335,611	Otras ctas por Pagar relacionadas	3,590,258
Existencias	37,214,470	Provisiones	189,788
Gastos pagados por anticipado	589,535		
Total Activos Corrientes	37,804,004	Total Pasivos Corrientes	17,791,262
INVERSIONES FINANCIERAS			
Activos Financieros disponibles para la venta	123,833,425	OBLIGACIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO	0
IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO	538,947	IMPUESTOS A LA RENTA DIFERIDO	41,110,150
INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO (neto)	200,325,181	PATRIMONIO NETO	
Activos Intangibles (neto)	18,719,030	Capital	234,902,576
		Reservas	9,766,685
		Resultados acumulados	161,985,524
TOTAL ACTIVO	465,556,197	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	465,556,197

COMPAÑÍA NACIONAL DE CHOCOLATES DE PERU S.A.			
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			
Por el periodo terminado al 30 de Abril 2017 (En Nuevos Soles)			
ACTIVOS	2017	PASIVOS Y PATRIMONIO	2017
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVOS CORRIENTES	
Efectivo y equivalentes de efectivo	31,991,514	Sobregiros Bancarios	348,486
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	22,746,636	Obligaciones financieras	203,444
Cuentas por Cobrar vinculadas (neto)	31,423,017	Cuentas por pagar comerciales	7,502,496
Cuentas por Cobrar al personal y accionistas	276,937	Cuentas por pagar vinculadas	0
Cuentas por Cobrar diversas	5,360	Tributos por pagar	308,774
Cuentas por Cobrar diversas vinculadas	90,383	Remuneraciones por pagar	4,922,772
Provision de cobranza dudosa	-669,606	Otras ctas por Pagar Terceros	62,961
	85,864,241	Otras ctas por Pagar relacionadas	4,190,208
Existencias	35,113,433	Provisiones	189,543
Gastos pagados por anticipado	665,557		
Total Activos Corrientes	35,778,989	Total Pasivos Corrientes	17,728,684
INVERSIONES FINANCIERAS			
Activos Financieros disponibles para la venta	125,021,331	OBLIGACIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO	0
IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO	538,947	IMPUESTOS A LA RENTA DIFERIDO	41,110,150
INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO (neto)	199,913,511	PATRIMONIO NETO	
Activos Intangibles (neto)	18,719,030	Capital	234,902,576
		Reservas	9,766,685
		Resultados acumulados	162,327,954
TOTAL ACTIVO	465,836,049	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	465,836,049

COMPAÑÍA NACIONAL DE CHOCOLATES DE PERU S.A.			
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			
Por el periodo terminado al 31 de Mayo 2017 (En Nuevos Soles)			
ACTIVOS	2017	PASIVOS Y PATRIMONIO	2017
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVOS CORRIENTES	
Efectivo y equivalentes de efectivo	30,641,046	Sobregiros Bancarios	0
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	21,907,229	Obligaciones financieras	279,365
Cuentas por Cobrar vinculadas (neto)	30,774,015	Cuentas por pagar comerciales	12,338,729
Cuentas por Cobrar al personal y accionistas	275,175	Cuentas por pagar vinculadas	0
Cuentas por Cobrar diversas	2,673	Tributos por pagar	-510,974
Cuentas por Cobrar diversas vinculadas	127,656	Remuneraciones por pagar	4,543,506
Provision de cobranza dudosa	-673,340	Otras ctas por Pagar Terceros	135,949
	<u>83,054,454</u>	Otras ctas por Pagar relacionadas	3,054,775
Existencias	42,657,074	Provisiones	789,543
Gastos pagados por anticipado	649,642		
Total Activos Corrientes	43,306,716	Total Pasivos Corrientes	20,630,894
INVERSIONES FINANCIERAS			
Activos Financieros disponibles para la venta	124,193,284	OBLIGACIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO	0
IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO	538,947	IMPUESTOS A LA RENTA DIFERIDO	41,110,150
INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO (neto)	199,270,721	PATRIMONIO NETO	
Activos Intangibles (neto)	18,719,030	Capital	234,902,576
TOTAL ACTIVO	469,083,150	Reservas	9,766,685
		Resultados acumulados	162,672,845
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	469,083,150

COMPAÑÍA NACIONAL DE CHOCOLATES DE PERU S.A.			
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			
Por el periodo terminado al 30 de Junio 2017 (En Nuevos Soles)			
ACTIVOS	2017	PASIVOS Y PATRIMONIO	2017
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVOS CORRIENTES	
Efectivo y equivalentes de efectivo	28,285,928	Sobregiros Bancarios	90,069
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	25,930,911	Obligaciones financieras	274,972
Cuentas por Cobrar vinculadas (neto)	32,782,398	Cuentas por pagar comerciales	11,127,305
Cuentas por Cobrar al personal y accionistas	258,043	Cuentas por pagar vinculadas	0
Cuentas por Cobrar diversas	1,897,545	Tributos por pagar	1,636,345
Cuentas por Cobrar diversas vinculadas	173,012	Remuneraciones por pagar	4,857,048
Provision de cobranza dudosa	-673,340	Otras ctas por Pagar Terceros	156,132
	<u>88,654,497</u>	Otras ctas por Pagar relacionadas	4,554,660
Existencias	41,885,681	Provisiones	688,749
Gastos pagados por anticipado	607,303		
Total Activos Corrientes	42,492,984	Total Pasivos Corrientes	23,385,280
INVERSIONES FINANCIERAS			
Activos Financieros disponibles para la venta	124,302,594	OBLIGACIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO	0
IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO	538,947	IMPUESTOS A LA RENTA DIFERIDO	41,110,150
INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO (neto)	198,511,359	PATRIMONIO NETO	
Activos Intangibles (neto)	18,719,030	Capital	234,902,576
TOTAL ACTIVO	473,219,410	Reservas	9,766,685
		Resultados acumulados	164,054,718
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	473,219,409

ANEXO N° 08 Estado de Resultado o Estado de Ganancia y pérdida

COMPAÑIA NACIONAL DE CHOCOLATE DE PERÚ S.A.

Por el periodo terminado al 31 de Diciembre del 2017

(En Nuevos Soles)

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	total
Año	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017
Ventas	13,394,174	13,641,174	16,680,700	14,948,314	17,209,057	20,648,573	18,843,471	27,169,479	26,189,929	30,131,644	31,260,077	24,716,762	254,833,355
Costo de ventas	-10,051,094	-11,395,848	-12,904,923	-10,986,542	-12,832,656	-14,439,383	-12,638,563	-17,769,886	-16,805,635	-19,606,354	-20,643,645	-16,683,527	-176,758,058
Utilidad bruta	3,343,080	2,245,326	3,775,777	3,961,772	4,376,401	6,209,190	6,204,907	9,399,593	9,384,293	10,525,290	10,616,432	8,033,235	78,075,298
Gastos Operacionales													
Gastos de administración	-605,202	-743,174	-744,190	-718,318	-800,169	-595,819	-833,343	-658,779	-874,552	-804,736	-777,902	-740,481	-8,896,665
Gastos de ventas	-1,328,004	-3,798,366	-2,837,721	-2,627,432	-3,799,263	-3,454,084	-3,626,663	-4,624,296	-4,654,042	-4,825,236	-6,324,099	-6,435,669	-48,334,876
Otros Ingresos diversos	110,296	221,360	1,296,039	622,974	458,775	530,514	269,807	963,193	810,160	1,183,820.05	880,587	876,575	8,224,102
Otros Gastos Diversos	-638,036	-821,052	-815,307	-795,256	-769,326	-252,680	-763,021	-709,437	-863,881	-361,404	-1,123,842	-813,825	-8,727,067
	-2,460,946	-5,141,232	-3,101,179	-3,518,032	-4,909,983	-3,772,069	-4,953,220	-5,029,319	-5,582,314	-4,807,556	-7,345,256	-7,113,401	-67,734,506
Utilidad operativa	882,134	-2,895,906	674,598	443,740	-533,582	2,437,122	1,251,688	4,370,274	3,801,979	5,717,734	3,271,176	919,834	20,340,791
Ingresos financieros	63,498	87,279	139,190	103,014	434,760	128,024	109,289	109,507	89,185	88,940	81,561	-202,523	1,231,724
Gastos Financieros	-7,629	-67,940	27,622	-133,917	117,519	-28,180	-15,065	-12,264	-116,919	-11,423	-16,627	-47,579	-312,402
Diferencia de cambio	-630,911	-269,209	-166,499	-23,017	326,194	-309,670	-8,900	-98,995	200,348	-94,489	-262,945	73,446	-1,264,647
Utilidad antes de impuesto a	307,091	-3,145,775	674,910	389,821	344,892	2,227,296	1,337,012	4,368,522	3,974,594	5,700,762	3,073,165	743,178	19,995,466
impuesto a la renta							-561,919	-486,040	-2,467,832	-1,929,689	-710,307	-422,334	-6,578,122
impuesto a la renta Diferido							213,270	-22,583	334,318	-76,847	-156,410	-8,135	283,613
Utilidad (Pérdida) neta	307,091.24	-3,145,775.10	674,909.87	389,820.80	344,891.53	2,227,295.61	988,362.09	3,859,899.47	1,841,079.23	3,694,226.50	2,206,448.15	312,708.33	13,700,957.72

MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO N° 09 Matriz de consistencia

GESTION DE PROCESO DEL AREA DE CREDITOS Y COBRANZAS PARA MEJORAR LA RECAUDACION EN COMPAÑÍA NACIONAL DE CHOCOLATES DE PERU S.A LIMA 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	TECNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
General	Objetivos General	Hipótesis General			Tipo de Diseño	Recolección de Datos
¿De qué manera la gestión de procesos del área de créditos y cobranzas mejora la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A Lima 2017?	Determinar de qué manera la gestión de proceso del área de créditos y cobranzas mejora la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A. Lima 2017.	La gestión de procesos del área de créditos y cobranzas mejora la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A. Lima 2017.	Gestión de Proceso	.Seguimientos de procesos .Identificar debilidades en las cuentas por cobrar .Verificación y actualización de estado de deudores	Cuasi-Experimentales Tipo de Investigación Correlacional Descriptivo Transversal Población Unidad a estudiar es al personal vinculado en la parte administrativa financiera la cual comprende de 21 personas que laboran en Compañía Nacional de Chocolates de Perú SA	.Análisis de los estados de situación financiera y el estado de resultados .Entrevista al personal de créditos y cobranzas Instrumentos .Entrevista .Encuesta .Análisis de datos Procedimiento En la presente investigación se analiza y recolecta información de los estados financieros y los estados de resultados de enero a junio del 2017, la cual se hará las comparaciones trimestralmente, se utiliza el programa de Excel para el cálculo de las operaciones para hallar los indicadores y el Word se realiza la encuesta.
Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	Muestra	
¿De qué manera influyen las técnicas de Cobranzas en la gestión de procesos del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A Lima 2017?	Determinar si influyen las técnicas de cobranza en la gestión de procesos del área de créditos y cobranza para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A Lima 2017.	Las técnicas de cobranza influyen en la gestión de procesos del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A Lima 2017.				
¿De qué manera es útil presentar los reportes de ratios financieros en la gestión de procesos del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A Lima 2017?	Revisar si es útil el presentar reportes de ratios financieros para la gestión de proceso del área de créditos y cobranzas mejora la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A Lima 2017.	Los reportes de ratios financieros es útil en la gestión de procesos del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A Lima 2017				
¿Cómo influye el financiamiento al cliente en la gestión de procesos del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A Lima 2017?	Determinar si el financiamiento al cliente en la gestión de procesos del área de créditos y cobranzas, mejora la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A Lima 2017.	El financiamiento al cliente influye en la gestión de procesos del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A Lima 2017.	Recaudación	.Recuperación del crédito .Técnicas de Cobranzas .Analizar Indicadores Financieros	La muestra de investigación será a los trabajadores del área de créditos y cobranza (3 personas gestores de cobranzas)	